法的情報

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式、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、すべてユーザー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。

すべての印刷版および重複ソフトコピーは非規制コピーとみなされ、最新版については元のオンライン版を参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。 住所、電話番号、ファックス番号は Cisco ウェブサイト Cisco.com に掲載されています。

変更点

この文書は、リリースのためのユーザガイドの更新内容を概説しています。 各セクションにわたる詳細な変更ログも含まれています。

項	変更説明	変更理由	日付	バージョン
様々な	更新されたコールバックコンテンツ	機能追加	02/13/2026	4.2.1.2507_アップデート 6
ユーザ>役割	パフォーマンス指標のユーザアクセス権を更新しました。	アクセスはユーザがアクセスできるキャンペーンやキャンペーングループのみに制限されています。	08/11/2025	4.2.1.2507
キャンペーン > CSS > キャンペーンの設定	新しい CSS システム条件を更新しました	システム条件は、より多くの種類の接触に対応するために刷新されました。	08/11/2025	4.2.1.2507
輸出入キャンペーン>システム	インポートしたキャンペーンを始める前に編集・保存についてのメモを追加しました。	インポートしたキャンペーンは編集して保存した時だけ動作します(変更がなくても)。	08/11/2025	4.2.1.2507

州法>制度	州法、州法グループ、モードおよび州法グループのその他の要素の変更が更新されます。	州法および州法グループの変更。	08/11/2025	4.2.1.2507
グループ	新たに導入されたプレビューダイレクトおよびプレビュースタンダードのペース調整モードのコンテンツが追加されました。	プレビューダイレクトおよびプレビュー標準ペーシングモードを追加する強化。	08/11/2025	4.2.1.2507
エージェントトラック>ツール	新しいセクション「エージェントトラック」がリアルタイム監視ツールとして導入されました。 エージェントの活動とマッピングされた接触点に関する詳細な統計を提供します。	エージェントのパフォーマンスをリアルタイムで可視化し、改善すること 監視能力。	6/05/2025	4.2.1.2504
システム>地域および郵便番号	輸入地域および郵便番号のセクションには、州の価値がシステム内の既存州と一致しなければならない旨の注記が追加されています。もし一致しなければ、 州は割り当てられていません。	データの柔軟性を高め、プロファイルインポートの正確なマッピングを確保すること。	6/05/2025	4.2.1.2504
地域・郵便番号>システム システム>コンプライアンス	日付と時間フィールドは、設定済みシステムタイムゾーンを反映しています: • エリア/郵便番号/州コードページでは、ブロック市外局番とブロック郵便番号の開始日・時刻および終了日・時刻欄があります。 • コンプライアンスについて: ○ フィールドマッピング>ファイルをインポートTab。	表示されたタイムゾーンを合わせる。	6/05/2025	4.2.1.2504

	○ クイックアップロード Tab。 ○ クイック検索 Tab。			
キャンペーンマネージャー	キャンペーンマネージャーのアクセス手順を記載した新しいセクションが追加され、ユーザ ID、Windows 認証、SSO のログイン方法が含まれています。	ユーザを様々なログイン方法の案内し、増加させるために ログイン活動の透明性。	6/05/2025	4.2.1.2504
システム>プロファイル > 連絡先プロファイルタイプ	ユーザは追加郵便番号として最大 5 つの郵便番号と、プライマリ郵便番号 1 つまで入力できるようになりました。	高度な地理支援ターゲティングとアップロードの増加	6/05/2025	4.2.1.2504
		柔軟性。		
キャンペーン> キャンペーン> チェーンの設定	キャンペーンチェーンに「生存時間保持(TTL)」機能が追加されました。 スイッチがオンの時はソースキャンペーンの TTL を保持します。	チェーン間の接触処理の一貫性を向上させるためにキャンペーン。	6/05/2025	4.2.1.2504
ユーザ>役割	注記として:ロール名フィールドは最大 128 文字まで対応しています。	システムの限界を明確にし、入力を改善するために 承認。	6/05/2025	4.2.1.2504

コンプライアンス>条件ビルダー (CCB)	CCB では以下のオプションフィールドが導入されています: • 共通フィールド – グローバルレベルのフィールドのドロップダウンリスト。 • チェックオペレータ – 比較オペレータの一覧。 • 「値」チェック – 比較値用のテキストボックス。	ルール検証ロジックを改善し、一貫したコンプライアンスルール作成を確保すること。	6/05/2025	4.2.1.2504
ユーザ>役割	**レポートのロールベースアクセス** ユーザ権限に基づくデータ可視性の制御を有効化する: • **Historical Reports - Beta**に適用され、記録のファイル作成時にキャンペーン、キャンペーングループ、エージェントの管理が可能となります。 • 歴史的ベータレポートにおけるキャンペーン、カム・ペイン・グループ、エージェントのフィルターは、これらのエンティティに割り当てられた権利によって管理されています。 • エージェントの権利はすべてのダイヤラーに新たに追加されます。エージェントフィルター Tab はエージェントの権利が提供されている場合のみ表示されます。	歴史報告の実装 – ベータ版	07/02/2025	4.2.1.2501

脚本デザイナー	**スクリプトデザイナーの強化**
	- ページデザインの更新: 利用可能なグループを一覧表示する左側のメニューバーが削除されました。 最初の Tab は「リスト」と名付けられ、システムテムで利用可能なすべてのフォームを表示します。
	- タブと機能:
	  - リスト Tab:リスト関連情報を含むグリッドを表示します。
	  - フォーム Tab:
		スクリプトデザイナーの強化	07/02/2025	4.2.1.2501

	・キャンペーンを選択するドロップダウンが追加され、カメラ専用のフォームを作成できるようになりました。 ・以前左メニューにあったフォーム作成要素は、トップのナビゲーションページ Tab に移動しました。 ・すべての形式の創造の機能性は変わりません。 ・報告書 Tab: ・サイドメニューバーのリスティングレポートは削除され、メインナビゲーションバーの下にナビゲーション Tab に置き換えられています。 ・報告の機能性は変更されませんでした。			

システム >Reas-sign Agents	システムメニューの「エージェント再割り当て」オプションにより、ユーザは AEM および PCB の接点を削除済みまたは非アクティブなエージェントを含む異なるエージェントに再割り当てできるようになりました。 ・ 以前は、同期中に削除されたエージェントが Campaign Manager システムから削除され、	エージェントの再割り当て強化	07/02/2025	4.2.1.2501

	関連接触は必要不可です。 - この機能により、削除された/非アクティブエージェントは AE システム上でフラグ(IsDeleted = 1)を OBD_AgentSkills テーブルに保持し、削除されることはありません。 - これにより、削除された/非アクティブなエージェントが「エージェント再割り当て」ページに表示され、ユーザが連絡先を他のエージェントにフィルタリング・再割り当てできるようになります。 注:4.2.1.2501 リリース以降、Webex CC にはパーソナルコールバックおよび AEM 機能は適用されません。			
システム>面積 / 郵便番号	**状態設定の更新** - 州構成はエリアと郵便番号で新しいグループに移され、地理的構成の管理においてより直感的で論理的なインターフェースが生まれました。 - 州 Tab は州法グループから外され、関連する地理的機関と連携します。	州法の変更	07/02/2025	4.2.1.2501

AI 構成>キャンペーン	AI 設定 Tab は重要なエレメントのみを表示するよう簡素化されており、よりクリーンで使いやすいインターフェースが作られています。 UI は以下の要素を表示しません: - **連絡の最適な時間** 切り替え。 - **スレッショルドスライダー** (最大:100)に対応した保存ボタンを接続してください。 RPC は削除しました。	AI 構成 Tab enhance-ments	2025 年 2 月 7 日	4.2.1.2501

	UI の閾値計算機です。			
キャンペーン>連絡アップロード	ゾーン名オプションが削除されました Contact Upload – Manual、Profile、Salesforce、Acqueon プロファイルアップロードでは、以下のゾーン名オプションが削除されました: • キャンペーンタイムゾーン • 地域別タイムゾーン • 郵便番号別のタイムゾーン • 地域・郵便番号別のタイムゾーン • 州別タイムゾーン ゾーン名(タイムゾーン)フィールドはオプションとしてアップロード可能です。	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501
グリーンゾーン>セットのキャンペーン	ゾーン名オプションが削除されました Contact Upload – Manual、Profile、Salesforce、Acqueon プロファイルアップロードでは、以下のゾーン名オプションが削除されました: • キャンペーンタイムゾーン • 地域別タイムゾーン • 郵便番号別のタイムゾーン • 地域・郵便番号別のタイムゾーン • 州別タイムゾーン ゾーン名(タイムゾーン)フィールドはオプションとしてアップロード可能です。	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501

グリーンゾーン>セットのキャンペーン	**柔軟なグリーンゾーン構成** • キャンペーン構成において、グリーンゾーン計算の複数のオプションが利用可能になりました。 • グリーンゾーンのトグル・バットトンは常に有効で、無効化はできません。	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501

	- 少なくとも 1 つのグリーンゾーン選択が必要で、新規キャンペーンのデフォルト選択はキャンペーンタイムゾーンに設定されています。 **柔軟なグリーンゾーン構成オプション** - キャンペーンタイムゾーン - アップロードゾーン - 状態 - 郵便番号および追加の郵便番号 - 市外局番(現在のモードまたは全モード - モード 郵便番号(現在のモードまたはすべてのモード)			
州法選>運動	**州法の選定強化** 強化された州法構成は、複数選択を可能にすることでより柔軟性を高めています。 **州法設定オプション** - 状態 - 郵便番号および追加の郵便番号 - 市外局番(現在のモードまたは全モード) - モード 郵便番号(現在のモードまたはすべてのモード)	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501

グリーンゾーン>セットのキャンペーン	**強化グリーンゾーンの特定オプションとしての撤廃** • 強化グリーンゾーンはスタン・ダローンの選択肢から除外されました。 • ユーザは現在、柔軟なグリーンの組み合わせを選択できます。	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501

	彼らの要件に基づいたゾーンの選択肢。 - 利用可能なすべてのオプションの組み合わせは、強化グリーンゾーンと同等の効果となります。 強化グリーンゾーン撤去後のグリーンゾーン計算オプション - キャンペーンタイムゾーン - アップロードゾーン - 状態 - 郵便番号および追加の郵便番号 - 市外局番(現在のモードまたは全モード) - モード 郵便番号(現在のモードまたはすべてのモード)			
郵便番号>システム	**追加の郵便番号設定** - 追加の郵便番号を有効にするには、郵便番号を有効にしなければなりません。 - ただし、フレキシブルグリーンゾーンや強化州法構成では、郵便番号を独立して有効化することができます。	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501
キャンペーン>連絡アップロード	**アップロード強化に連絡** Contact Upload – Manual、Profile、Salesforce、Acqueon Profile Upload では、追加郵便番号フィールドマッピングを選択する際に郵便番号フィールドマッピングが必須になりました。	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501

タイムゾーン キャンペーン グループ>	キャンペーングループからタイムゾーン設定が削除されました。	グリーンゾーン、州法、コンタクトブロックの強化策	07/02/2025	4.2.1.2501
選挙戦>	タイムゾーン使用タイプの強化	グリーンゾーン、州	07/02/2025	4.2.1.2501

タイムゾーン利用タイプ	キャンペーン設定では、タイムゾーン使用タイプに関するオプションがあります: • なし • オーバーライド • オーバーライドオプションを選択すると、システムが有効になっているタイムゾーンが表示されます。	法およびコンタクトブロックの強化		
グリーンゾーン>キャンペーン	• フレキシブルグリーンゾーン設定に基づいて、複数の条件が連絡先のダイヤル方法を定義します。 • 連絡先は必要な条件を満たした場合のみお電話されます。	さまざまなグリーンゾーンセットの交差に基づくコンディションベースのコンタクト配信について説明します	07/02/2025	4.2.1.2501

キャンペーン>連絡先リスト	**連絡先リストおよびグローバルアップロードページのタイムゾーン更新**
	- キャンペーンの連絡先リスト Tab では、フォルローイングフィールドに UTC(サーバタイムゾーン)ではなく設定されたシステムタイムゾーンに基づく日付と時刻が表示されるようになりました:
	  - 連絡先リストのサブタブにある StartTime フィールドです。o
	  - Scrubbed List サブタブの ProcessedTime フィールドです。
	- グローバルアップロードページでは、アップロード済み時間フィールドが設定されたシステムタイムゾーンに基づいて日付と時刻を表示し、UTC(サーバタイムゾーン)ではありません。
		連絡先リスト – タイムゾーン関連の強化	07/02/2025	4.2.1.2501

キャンペーン	強化版 WxCC プレビュー連絡先	WxCC セットプレ -	07/02/2025	4.2.1.2501

グループ>	テレフォニーの結果-エージェントスキップクローズプロセスと統合してステータスを確認しましょう。 これにより、事前ビューの連絡先のステータスが「アクション」とマークされている場合、より良いコンタクト戦略管理が可能になります。	連絡先ステータス更新を見る		
システム> グローバルアップロード	ユーザが連絡先をアップロードする条件を作成する際、条件の VALUE 部分内で単一引用符の使用を制限します。	アップロードエラーを引き起こす文法の問題を修正するために	07/02/2025	4.2.1.2501
システム > コンプライアンス >クイック検索> ユーザガイド	連絡先の電話番号やメールアドレスが *電話番号* タイプで DNC または NDNC とマークされている場合に電話番号を表示するように変更。 ビジネスフィールドは、連絡先の詳細が *Business Field* type の DNC または NDNC として追加されると表示されます。 コンプライアンスセクションのクイック検索セクションを修正しました。	DNC および NDNC の種類に関する検索結果の理解度を高めること。	25/10/2010	4.2.1.2410

キャンペーン>ユーザガイド > Cam-paign > グループを作成する	このリリースから加速ダイヤル方式(ADM)機能が実装されています。 グループ選択セクションのステップ 3 からメモが削除され、グループ選択後に「加速ダイヤル」という新しいセクションが追加されます。 さらに、ユーザガイドの最後に「コントロール Agent Desktop」という新しいセクションが追加されました。	加速ダイヤルは、より柔軟なマンナーで発信を発信する方法です。 ダイヤル処理を効率的に効率化し、エージェントが通話にかかる時間と労力を削減します。 この変更により、特性の適格化ステータスが明確になり、ユーザがコンプライアンス重視の利点や運用上の改善を把握できるようにします。	25/10/2010	4.2.1.2410

カム>天気予報・監視>アラートユーザガイド	アラートのキャンペーン予測およびカムペインモニタのセクションは、このバージョンでは推奨されていません。 サブメニュー項目は削除され、クイックリンクやロール・権利のセクションでは利用できません。 アラート機能は現在、アクセシビリティの向上とナビゲーションの効率化のためにメインメニューに移されました。	特定のアラート機能の廃止や、ユーザ体験向上のためのアラートシステムテムの再構成についてユーザに知らせること。	25/10/2010	4.2.1.2410
CSS> キャンペーン> ユーザガイド	CSS 条件のために削除ボタンをクリックすると確認メッセージが表示されるように修正されました。 ユーザは削除を確認してから先に進む必要があります。 CSS のステップ 7b>注文者。	最終的な行動の前に確認を義務付けることで、ユーザの意識を高め、歯科の欠失を防ぐこと。	25/10/2010	4.2.1.2410
ユーザガイド グループ> > 予測ペーシングモード>ボイスカム・ページグループを追加	ステップ 2b のメモを追加しました。 注:ここで設定されたダイヤルレートは、最大ダイヤルレートフィールドで特殊化された値以下でなければなりません。	ダイヤルレートの制限について明確にするために。	16/08/2024	4.2.1.2407
Webex Contact Center ダイヤラー>ユーザガイド	ステップ 9 のメモを追加しました。 注:ダイヤラー設定の変更は、Webex Contact Center ダイヤラーのすべての結果を取得するために新しい同期が必要です。	設定変更後の同期の必要性について明確にするために。	16/08/2024	4.2.1.2407

廃止されたアイテム

項	アイテム説明	日付	バージョン
システム>コンプライア	コンプライアンス方式のアップロードでは JSON アップロードオプションが削除	07/02/2025	4.2.1.2501

ンス	されました。		
タイムゾーンのグループ >	**キャンペーングループ内のタイムゾーンの廃止** • キャンペーングループ内でタイムゾーンを設定する機能は廃止されています。	07/02/2025	4.2.1.2501

	• 顧客はオーバーライドオプションを使ってキャンペーンレベルでカスタムタイミングの設定を続けられます。		
キャンペーン>詳細 Home パフォーマンスダッシュボード>ページ	**期待完了時間の無効化** 「Expected Completion Time」機能はキャンペーンおよびパーフォーマンスダッシュボードから削除されました。 この機能には代替オプションはありません。 現在この機能を利用している顧客やパートナーは、さらなる支援を求めて Acqueon にお問い合わせください。	07/02/2025	4.2.1.2501
脚本デザイナー	キャンペーン内での事前コール、SMS、メール用の VB スクリプトの使用は推奨されていません。 WE は、継続的な機能のためにライブラリベースのスクリプトへの移行を顧客に推奨しています。	07/02/2025	4.2.1.2501

目次

変更点 2

廃止されたアイテム 21

顧客エンゲージメント 27

統合 27

Cisco Webex Contact Center 27

キャンペーンマネージャーユーザガイド 28

キャンペーンマネージャーコンソール 28

言語サポート 28

Home ページ 30

Home ページウィジェット 31

リアルタイムスナップショット 31

クイックリンク 33

キャンペーン専用クイックリンク 33

やることリスト 34

ライセンス違反 34

キャンペーン 34

前提条件 36

開始手順 36

キャンペーン作成 45

キャンペーングループ 47

コンタクト戦略 48

キャンペーンの詳細 53

キャンペーンの設定 59

グループ 141

グループアクセス 141

声キャンペーングループを追加 141

手動キャンペーングループを追加 152

システム構成 153

タイム ゾーン 163

コンプライアンス 165

グローバルアップロード 176
事業成果 103
州、市外局番、郵便番号 105
州法 110
休日 116
URL 117
プロフィール 119
プライバシーコンプライアンス 136
その他の設定 141
エージェントの再割り当て 147
グローバルビジネスパラメータ 150
高可用性ステータス 154
本人認証 154
輸出入キャンペーン 156
キャンペーンカテゴリー 159
CPaaS プロバイダー構成 162
API 鍵 165
コンプライアンス条件ビルダー 167
PII 保護 173
Webex Contact Center ダイヤラー 176
コンタクト戦略 177
加算モード 177
接触戦略 - 種類 178
コンタクト戦略の作成 178
モード管理 181
免許 184
使用状況レポート 187
ユーザー 191
ユーザの作成 191
フィールド 193
ユーザの作成 193
ドメインユーザの作成 197
SSO ユーザを作成 199
[ロール (Roles)] 201

脚本デザイナー 213
コールガイド 214
アラート (Alerts) 226
システム通知 228
システム通知 228
キャンペーンモニタ 235
キャンペーン予測 237
ツール 240
パージとアーカイブ 243
制御 Agent Desktop 261
利用可能なフィルター 261
ログイン 261
エージェントの状態 261
ログアウト 263
レポート 263

顧客エンゲージメント

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。 右派とつながりを増やし、マルチチャネルのアウトバウンドインタラクション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特徴を備えています。 キャンペーンマネージャーは、時間帯や曜日ごとに異なる選択戦略をスケジューリングできます。 通信チャネルの順序を制御したり、最適なタイミングで連絡すべきチャネルや番号を賢く管理することを可能にします。 キャンペーンマネージャーは、連邦、州、TCPA、FDCPA(規則 F)の法律に準拠しつつ、高い成功率でリストへの浸透を最大化します。

統合

Cisco Webex Contact Center

キャンペーンマネージャーは Webex Contact Center のキャンペーンマネージャーとコンプライアンスを提供します。 Webex Contact Center は内蔵のダイヤラーを使って異なるペース配分モードに対応しています。 キャンペーンマネージャーは連絡先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を遵守します。 キャンペーンマネージャーはアプリケーションから Webex Contact Center キャンペーンを管理します。

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、多くの管理作業を行うことを可能にす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
- キャンペーンの管理
- リストの管理
- 管理および監督ユーザの管理
- コール戦略とビジネス成果の維持
- メールチャネルと SMS チャネルの設定
- エージェントが使えるコールガイドを作成しましょう。

注:以下の内容は Webex Contact Center アプリケーションではサポートされていませんが、文書内に参照がある場合があります。
- メールキャンペーンと SMS キャンペーン
- AEM(Agent-Executive Mapped)コールです。

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。

アクセスキャンペーンマネージャー

キャンペーンマネージャーのユーザ認証情報を使ってログイン

1. キャンペーンマネージャーのサイン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に付属しています。
2. パッケージに添付されたユーザ ID と初期パスワードを入力してください。 ユーザや管理者を追加するために。 ユーザセクション 参照してください。

Windows 認証によるログイン

1. 管理者が Windows ユーザ認証を設定している場合は、ドメイン認証情報を使ってキャンペーンマネージャーにログインしてください。

2. Windows ユーザを追加するには、システムのユーザセクションをご覧ください。

シングルサインオン(SSO)アイデンティティプロバイダーによるログイン

1. 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)アイデンティティプロバイダーを使ってログインしてください。

2. SSO ユーザを追加するには、System 内の「Create SSO Users」セクションをご覧ください。

注:

サインインに成功すると、画面右上のドロップダウンメニューの「ウェルカム [ユーザ名]」メッセージの横に最終ログイン日時が表示されます。 フォーマットはお住まいの地域やタイムゾーンの設定に基づいています。

Home ページ

以下の表は、アプリケーションホームページのさまざまな要素を説明します:

フィールド	説明
メニューアイコン	これを使って左メインメニューを展開または閉じることができます。
通知アイコン	システムによって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。

ユーザ名	ログイン済みユーザ名。
パスワード変更	パスワードを変更することができます。
ログアウト	アプリケーションからログアウトされます。
メニューパネル	アプリケーションのさまざま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ています。
バージョン情報	アプリケーションの最新バージョンを表示します。
内容エリア	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、設定可能なフィールドを表示します。

Home ページウィジェット

Home ページには以下のウィジェットが含まれています:

- リアルタイムスナップショット
- キャンペーン専用のクイックリンク
- やることリスト
- アプリケーション全体でのクイックリンク

リアルタイムスナップショット

このウィジェットには、アプリケーションのライブで高レベルかつ 360 度のビューを提供するスナップショットが含まれています。 フォルロー情報は、アプリケーションのインストールから初回使用までの累積情報です:

- アクティブキャンペーン - このセクションではアプリケーション全体のアクティブなキャンペーン数が表示されます。 また、合計、非アクティブ、経過カテゴリーのキャンペーン数も示しています。
    - 合計 - アプリケーション上で作成されたキャンペーンの総数。
    - 非アクティブ - 現在実行されていないキャンペーンの総数で、時間停止または停止状態。
    - 経過 - キャンペーン終了日と時間を過ぎたキャンペーンの総数。
- 総接触数 - すべてのキャンペーンでアプリにアップロードされた連絡先の総数。 また、オープン、フレッシュ(まだダイヤル未定)、スケジュール、クローズド、その他の連絡先の内訳も示されています。
    - 開通 - 現在の時点で開いた接点の数。 これらの番号には、ダイヤラーに届けられ

ているがまだ発信されていないコンタクトも含まれています。

- 新鮮 - 今のところ一度もダイヤルしていない連絡先の数。 これらの番号には、ダイヤラーに届けられたもののまだ発信されていない連絡先も含まれます。

- 予約 - ダイヤルが予定されている連絡先の数。 これは、状態が 0(オープン)または 4(配信済み)で、IsFresh=0 の合計です
- クローズド - 閉じた接触数。
- その他 - 配達できない接点 - スクライブされた接点(con-tact 状態=9)、連絡先管理機能でフラッシュ/クローズされた接点(接点ステータス=7)、期限切れ(接点状態=34)の合計。

以下の情報は現在のデータのみを含んでいます。

- ダイヤル済み連絡先 - すべてのキャンペーンでダイヤルされた合計の連絡先数を示します。
- 接続済み接点 - 接続成功した接点数の合計を示します
- ダイヤル済み通話 - すべてのキャンペーンでダイヤルされた通話数の合計を示します。 これには同じ連絡先に対して複数のダイヤルアウトも含まれます。 この番号は、たとえ通話が顧客の留守番電話に接続されていても増加します。
- Calls Connected(接続通話)- これは、エージェントと顧客間で接続された通話の総数を示します。 これには同じ連絡先に対して複数の接続を含みます。

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のアプリケーション内のさまざまなページへリンクします。 これにより、Home ページからワンクリックで目的のページへ簡単かつ迅速に移動できます。 クイックリンクにページを追加するには以下の手順を実行してください:

1. クイックリンクウィジェットのヘッダー行の **設定** 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。 このウィジェットへの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化されています。
2. クイックリンクウィジェットでリストするページに対応するチェックボックスを選択してください。
3. [**保存**] をクリックします。

キャンペーン専用クイックリンク

このウィジェットは、アプリケーション内のキャンペーンに関連するさまざまなページへリンクします。

1. キャンペーンのリスティングページを見るには **Campaign** をクリックしてください。
2. キャンペーン の Action バーの Edit をクリックしてください。クイックリンクは Campaign です。
3. **リンク** 希望の設定項目をクリックして、クイックリンクをウィジェットに配置してください。 **削除** をクリックすると、クイックリンクを削除できます。

やることリスト

アプリケーションは内蔵の ToDo リストを提供し、ダイヤラー管理者が処理する活動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用途なアプリケーション組み込み日記として機能します。 対処すべきタスクは To-Do リストに追加できます。

To List ウィジェットは、タスク完了までの残り時間を異なる色コードで示しています:

- **グリーン** タスク完了までの残り時間が数日以内の場合。
- **オレンジ** 明日の課題の締め切りが来たときに。
- **ブルー** 作業完了の残り時間が数時間単位の場合。
- **赤** タスク完了までの残り時間が数分時です。

  注:遅延タスクは色分けなしで表示されます。 削除しても構いません。

タスクを追加するには以下の手順を実行します:

1. **To Do リスト** のヘッダー行の **Add New** をクリックして新しいタスクを追加してください。
2. タスクのために **Title** を入力してください。 例えば、SMS モードでローンチキャンペーンを実施する。
3. タスクの一部として **Activity** to performing(実行される)が登場します。 上記の項目に関連する活動は **SMS キャンペーンを作成する**です。
4. タスク完了のために a **DateTime** を入力してください。
5. [保存] をクリックします。

ライセンス違反

Home ページには、以下のシナリオで静的アラートが表示されます。

- ライセンスの有効期限日前に設定し、ライセンスの有効期限までのカウントダウンを設けています。
- この現象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に適切な措置を講じるべきです。

キャンペーン

キャンペーンとは記録や連絡先の集合体です。 キャンペーンでは連絡先のアップロード、ダイヤルの優先度設定、戦略のスケジュール調整、その他さまざまなタスクを行うことができます。 また、キャンペーンを使ってコールバックを処理することもできます。コールバックは顧客からの折り返し電話のリクエストに基づいて開始されるか、意図された相手に連絡が取れなかった場合にシステムが自動的に開始するものです。 キャンペーンはリストの集合体として機能し、それぞれの

リストがアップロードされた連絡先をまとめています。

このセクションでは、パートナー製品のキャンペーン(ダイヤラー専用)やキュー(ダイヤラー専用でないもの)と連携して詳細を取得することができます。 さらに、このセクションではキャンペーンをグループに割り当てることも可能です。

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 - 顧客にリーチするためのさまざまな方法。 モードの例としては、Home 電話、仕事用電話、モバイル(音声)があります。

コンタクト戦略 - コンタクトストラテジーは、さまざまなモードに対してルールセットを設定することです。 このルールセットは、接触が到達するモード(通常はモードに割り当てられた重みに基づく)、特定のモードで接触が到達する時刻、設定モードで再試行が終了する時刻などを決定します。詳細は「コンタクト戦略」をご覧ください。

タイムゾーン - アウトバウンドキャンペーン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行や、それぞれのタイムゾーンの連絡先をダイヤルする際にも重要です。 詳細はタイムゾーンをご覧ください。

注意:キャンペーン名を追加する際は、60 文字以上または特別な文字を記載しては　てはなりません。

これらはそれぞれのセクションでより詳しく扱われています。

開始手順

左側のメニューパネルで **Campaign** をクリックすると、 **Campaign**

Home 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。

注:任意のグリッドヘッダーをクリックすると、グリッド順にデータを昇降順に並べ替えることができます。 **Status Completed(%)** 列はまずステータスで並べ替え、その後パーセンテージで並べ替えます。

キャンペーンパーセンテージ は以下の式で計算されます。

*TotalPercent = 完了通話数 * 100 / 通話数*

上記の式では、完了した呼び出しは以下の通り計算されます。

CompletedCalls = Count(クローズド)+ Count(その他)

1. **Channel** like の Voice、Email、SMS、または音声と非音声の組み合わせ。
2. キャンペーンの詳細を読み込むには **Campaign Name** をクリックして編集してください。
3. **キャンペーンが属しているグループ名** 共有リストキャンペーンでは、特定のキャンペーン

グループは記載されていません。共有リストとしてのみ表示されます。

4. **開始日 デイリースタートタイム** - キャンペーンの開始日とカムペインの日々の開始時間。
5. **終了日 デイリーエンドタイム** - キャンペーンの終了日とカムペインのデイリー終了時間。
6. **ステータス完了**:キャンペーンの状況を表示します。
   a. **作成** - キャンペーンが作成されましたが、まだ連絡先へのダイヤルを始めていません。 ステータスバーは薄い青色です。
   b. **実行中** - キャンペーンを進行中、つまり連絡先にダイヤルする状態。 ステータスバーは緑色です。
   c. **開始** - ページアクション ボタンを使って 1 つ以上のキャンペーンを開始すると、ステータスは **開始**に表示されます。 キャンペーン開始 **Refresh** ボタンをクリックして、キャンペーン開始とステータスが実行中に変更されたことを確認します。
   d. **停止** - ページアクション ボタンを使って 1 つ以上のキャンペーンを停止すると、ステータスは **停止**表示されます。 キャンペーンが停止し、ステータスが停止したことを確認するには **Refresh** ボタンをクリックしてください。
   e. **停止** - 選挙運動は行われていません。 ステータスバーは赤色です。

      注意:停止状態のキャンペーンは、設定されたキャンペーン運用時に自動的に実行中に変更されません。 管理者はそのようなキャンペーンを手動で開始すべきです。
   f. **グループ停止** - 管理者によってマッピングされた親キャンペーングループが無効化されます。 障害者グループ内のすべてのキャンペーンはグループ停止状態にあります。 ステータスバーは赤色です。
   g. **時間停止** - キャンペーンが一時停止された状態です。 キャンペーンは、実行、祝日、カメラ撮影の週末、非稼働曜日などで設定時間外で自動的にタイムストップされます。設定されたキャンペーン運用時には、状態が自動的に実行中に変更されます。 ステータスバーはベージュです。
   h. **経過** - 設定済み終了日時を過ぎたキャンペーンは「経過済み」と表示され、ステータスバーは茶色です。
   i. **完了** - ステータスバーの最後に表示されるパーセンテージは、キャンペーンにアップロードされたコンタクト総数からかけられた連絡先の割合を示しています。
   j. **など** キャンペーン内でダイヤル可能な連絡先の推定完了時間　これは、過去の記録数および処理された総期間の履歴および現在のデータに基づいて計算されます。
   k. **削除対象** - キャンペーンが削除対象としてフラグが立てられていることを示しますが、まだ恒久的に削除されていません。

選挙戦統計

1. **合計** - キャンペーンにアップロードされた連絡先の総数。
2. **オープン** - オープン状態にある接触点の数。 ステータス 0 の接触者。
3. **フレッシュ** - まだ最初にダイヤルされていない新規連絡先の数。 データベース上で

ステータス 0 で IsFresh が 1 の連絡先。

4. **スケジュール** - ダイヤル予定の連絡先数。 データベース上でステータス 0 の連絡先と IsFresh が 0 に等しい場合。
5. **クローズド** - クローズドコンタクトの数。 ここでは、閉鎖された通信で再開されない限りダイヤルを試みることはできません。 ステータス 1 の接触者。
6. **その他** - オープン、フレッシュ、スケジュール済み、クローズド以外の州での接触数。

総接触数 は以下の式で計算されます:

TotalContacts = Count(オープン)+ Count(クローズド)+ Count(その他)

詳細は Contact Statuses をご覧ください。

アプリにアップロードされた各連絡先にはステータスタグが付けられています。 詳細 情報は「お問い合わせステータス詳細 をご覧ください。

連絡先ステータス詳細

Status（ステータス）	Name	説明
0	Open	オープンコンタクト。
1	終了（Closed）	クローズドコンタクト。
2	一時的に閉鎖	連絡は一時的にロックされており、配達されません。
3	アップロード進行中	アップロード中の連絡。
4	ダイヤラーに配信	ダイヤラーに連絡が届きました。
5	上書き	アップロード中に連絡先が上書きされていました。
6	リスト停止	リストから連絡が止まっている場合。
7	管理された接触で閉じるか、フラッシュするか	連絡先を管理機能/フラッシュした連絡先で閉じました。
8	接触停止・閉鎖	連絡が停止し、切断されたため、ダイヤラーには届きません。
9	コンタクト・スクルーブド	リストから連絡を取り、そのリストは削除されています。
10	接触は他のカメラに移った	接触は一つのキャンペーンから別のキャンペーンへと連鎖的に移動した。
11	永久に停止	通話が永久に停止し、ダイヤラーには届きません。
20	送信中、連絡停止	ダイヤラーに届けられた接点はダイヤルが停止されます。

21	PCB 納品時にロックされています	この連絡先はロックされており、個人的な折り返し通話(PCB)のためのみ提供されます。
22	CSS 連絡先配信にロックされています	連絡先選択で配信がロックされている連絡先

		戦略(CSS)スケジュール。
23	AEM 配信にロックされています	エージェント・エグゼクティブマッピング・デリブリーにロックされた連絡先。
24	再スケジュールにより再指定された連絡がロックされました	再スケジュール担当者によって連絡がロックされ、再スケジュールされた通りに配達されます。
25	再スケジュールにより接近禁止	連絡は再スケジュール担当者によって閉鎖されました。
30	DNC による接触遮断	連絡は「連絡禁止」としてブロックされています。
31	NDNC による接触遮断	連絡は全国的な「電話禁止」としてブロックされました。
32	DNC のスクラブによる接触ブロック	DNC の削除過程で接触が遮断されました。
33	訴訟による接触の遮断	訴訟のため連絡がブロックされました。
34	失効	期限切れのコンタクト。

アクション

キャンペーンアクション(あれば)は以下のものから取られます。

- **追記** キャンペーン内の物件。
- **コピー** 作成は、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)をそのまま保持した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、アプリケーションは ダイヤラー設定をコピーしません。ユーザはコピーしたキャンペーンのために、キャンペーン内でダイヤラー設定を手動で作成する必要があります。

  注:コピーしたキャンペーンの場合、削除されたキャンペーンと同じ名前を使用することが許可されていますが、付け加えが必要です。 古いキャンペーンに関する過去データは、削除されたキャンペーンと同じ名前で新しいキャンペーンを作成する際にデータベースから削除されます。
- **キャンペーンを止め** (または **始め**。 アクティブな配達済みの連絡先を除くすべての接点はダイヤラー内で閉じられています。 そのような連絡先のステータスはアプリケーション内で「オープン」に変更されます。
- **フラッシュ** はダイヤルリストにあるすべての保留中の接点を閉じます。

  注:ダイヤラーでアクティブな接点はフラッシュされていません。
- **キャンペーンを削除** 。 キャンペーンは実行中でない状態でなければ削除できません。 削除ボタンはキャンペーンが実行中でない場合のみ有効です。 ユーザが **Delete**をクリックすると、ポップアップが開き、削除操作について以下の警告メッセージが表示されます。

  この行動は削除運動の始まりとなります。 関連するすべてのキャンペーンが実行不可の

状態になると、キャンペーンは永久に削除されます。

注:キャンペーン削除は不可逆であり、元に戻すことはできません。 削除操作を開始すると、キャンペーンのステータスは *削除対象* の削除が差し迫っていることを反映して変更されます。

ページアクション

ページ左上 **Actions** button パネルがあり、さまざまな操作を行えます。 このボタンは管理者が表示するように設定している場合にのみ表示されます。

注意:複数キャンペーン選択はアクティブなページでのみ機能し、ページ間のキャンペーンには適用されません。

注意:複数のキャンペーンを選択している場合、該当する場合は開始ボタンと停止ボタンのみを使用できます。 ボタンのパレットは、1 つのキャンペーンを選べば使えます。

- **追記** キャンペーン内の物件。
- **コピー** 作成は、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)をそのまま保持した新しいキャンペーンを作成します。

  注:コピーしたキャンペーンの場合、削除されたキャンペーンと同じ名前を使用することが許可されていますが、付け加えが必要です。 古いキャンペーンに関する過去データは、削除されたキャンペーンと同じ名前で新しいキャンペーンを作成する際(LCMReportingService の終了作業中に)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ため、適切な注意を行った後に使用することをお勧めします。

- **キャンペーン** 始めましょう。
- **やめて** キャンペーン。
- **フラッシュ** ダイヤルリスト内の保留中のすべての連絡先を閉じます。

  注:ダイヤ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** 。 キャンペーンは実行中でない状態でなければ削除できません。 削除ボタンはキャンペーンが実行中でない場合のみ有効です。 ユーザが **Delete**をクリックすると、ポップアップが開き、削除操作について以下の警告メッセージが表示されます。

  この行動は削除運動の始まりとなります。 関連するすべてのキャンペーンが実行不可の状態になると、キャンペーンは永久に削除されます。

  注:キャンペーン削除は不可逆であり、元に戻すことはできません。 削除操作を開始すると、キャンペーンのステータスは *削除対象* の削除が差し迫っていることを反映して変更されます。

ソートと検索

キャンペーンリストデータは任意の列でソート可能です。 列のヘッダーをクリックすると、列の昇順順にデータを並べ替えます。 キャンペーンリストページ右上の **Search box** を使って必要なデータを検索・取得できます。

キャンペーン作成

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 **Add Campaign** をクリックしてください。 このセクションで基本的なキャンペーンの詳細を記載できます。

キャンペーン詳細 画面には以下の詳細が表示されます:

1. キャンペーン名 **を入力してください**。
2. ここで **キャンペーン説明を導入します**。
3. ドロップダウンリストから **Category** 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該当するキャンペーンカテゴリがない場合は、 **Cam-paign Category** ボタンをクリックして新しいカテゴリを作成できます。 詳細は **キャンペーン作成カテゴリ** を参照してください。

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

   注 :このキャンペーンに該当するビジネスグループがない場合は、 **ビジネス成果作成** ボタンをクリックして新しいビジネス成果グループを追加してください。 詳細については **Business Outcome** を参照してください。

5. このキャンペーンのために **日付範囲** を選択してください。 キャンペーンはこの範囲内で選択された開始日から終了日まで動作します。両日とも含めて参加しています。
6. このキャンペーンのために **時間範囲** を選択してください。 キャンペーンは選択した日程内のすべての日で、選択した時間帯の間に実施されます。
7. このキャンペーンのために **タイムゾーン** を選択してください。 この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設計されています。

   注意:このキャンペーンに適用されるタイムゾーンがない場合は、 **Create Timezone をクリックしてください**
   ボタンを押して新しいタイムゾーンを作成します。 詳細は **TimeZone** を参照してください。

   このアプリケーションはさまざまな場所でキャンペーンを実施するために使用できます。 これらの場所は異なる大陸にまたがったり、同じ大陸内の異なる場所に分散したりすることもあります。 距離が遠いため、各ロケーションの営業時間内にキャンペーンを行う必要があるかもしれません。 この申請は複数のタイムゾーンで動作するよう設計されています。

   世界中のさまざまな場所は、それぞれが位置する経度に基づいてタイムゾーンに分けられています。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機能があります。

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一つとして使われます。 アプリケーションが連絡先のタイムゾーンを決定するために使う他のエレメントには、郵便番号、市外局番、州などがあります。

8. 日数を **Time to Live(days)** counter から選択してください。 **Time to Live** は、連絡先が自動アップロード機能でアップロードした日数です。
9. TURN **営業日** スイッチ **ON** を使い、アプリケーションが営業日のみで生存時間を計算するようにしてください。
10. キャンペーン用の **タイムゾーン使用タイプ** を選択します。 選べる選択肢は 3 つあります:
    a. **なし**:このオプションはタイムゾーンで選択されたこのキャンペーンのタイムゾーンを適用します。
    b. **オーバーライド**:このオプションは、このキャンペーングループ内のタイムゾーンごとに設定された開始・終了時刻を上書きします。 グループの開始時間と終了時刻は **Load Default** ボタンをクリックすると表示されます。

       注:新しいキャンペーンを作成する際に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した場合にのみ利用可能です。
11. **Next** をクリックして画面を完成させ、キャンペーングループ **wizard** 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(ダイヤラー専用)やキュー(ダイヤラー専用でないもの)との連携を行い、詳細を取得することができます。

グループ選択

専用キャンペーングループ、共有リスト、加速ダイヤルからキャンペーングループタイプを選択します。

1. **Dedicated Campaign Group** を選択した場合、ドロップダウンから **Group** を選択します。
2. **共有リスト** キャンペーンを選択すると、 **Group** option が非表示になります。 キャンペーングループは、特定の共有リストキャンペーンのために CSS 条件を作成するときに決定されます。

   注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。
3. **加速ダイヤル** を選択している場合は、加速ダイヤルで記載された手順を実行してください。

4. ドロップダウンリストからキャンペーングループ を選択し、キャンペーンに関連付けてください。
5. **コンタクト戦略** セクションに移動します。

加速ダイヤル

加速ダイヤルは、よりコンプライアンスに準拠した方法で発信通話を行う方法です。 ダイヤルプロセスを効果的に効率化し、エージェントが通話にかかる時間と労力を削減します。

この機能により、自動ダイヤラーは PEWC 以外の連絡先(同意なしの連絡先や自動ダイヤラーからの通話に同意していない顧客の連絡先)をダイヤルできます。 この機能では「コントロールオペレータを使った人間主導ダイヤル」という概念が導入されています。 ここで、コントロールオペレータは既存のコンタクト配信枠組みを通じて非同意の連絡を受け取ります。 その後、a Control Agent Desktop の連絡先がコントロールオペレータによってクリックされ、ダイヤラーに渡されてダイヤルされます。

1. ドロップダウンから **同意グループ** を選択します。 コンセントグループは ADM キャンペーンのためのコンセントコンタクトを提供します。
2. ドロップダウンから **Non Consent Group** を選択します。 非同意グループは、ADM キャンペーンのための非同意の連絡先を提供します。 連絡先にダイヤルするには以下の手順を踏みます。
   a. **オペレータ** - 手動ダイヤルを実行するために **オペレータ** 選択。 制御オペレータはディヤラーに配達するためのコンタクトを受け入れます。
   b. **Auto** - 自動ダイヤルを実行するには **Auto** を選択します。 オペレータの介入なしに、エージェントはこれらの連絡先に自動ダイヤルできます。
3. **State Group** - ドロップダウンから **State Group** を選択します。

   注:連絡先を届けるには、州法グループの機能で **加速ダイヤル** オプションが有効になっていることを確認してください。
   a. **オペレータ** - 手動ダイヤルを実行するために **オペレータ** 選択。 制御オペレータはディヤラーに配達するためのコンタクトを受け入れます。
   b. **Auto** - 自動ダイヤルを実行するには **Auto** を選択します。 オペレータの介入なしに、エージェントはこれらの連絡先に自動ダイヤルできます。
4. **検索タイプ - 検索タイプ** from **Consent** and **Non consent を選択してください。**
   a. **同意** - システムは PEWC テーブル内の連絡先を調べ、一致する連絡先を同意グループに配信します。
   b. **Non-Consent** - システムは非 PEWC テーブルの連絡先を調べ、一致する連絡先を非同意グループに配信します。

コンタクト戦略

コンタクト戦略とは、効果的なキャンペーン管理を実現するために顧客との関係構築を計画的に行うアプローチのことです。

キャンペーンのために **連絡戦略** を選択し

てください。 次のオプションを使用でき

ます。

シンプル:シンプルな戦略は簡単に設定でき、サイクル内で設定モードから別のモードへと移動します。 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。 高度な接触処理手法を必要としない特定のキャンペーンで、その限定的な目的を果たします。

アドバンス:高度な戦略はモードレベルのリトリー、トランジションウィンドウ、モードの異なる呼び出しウィンドウなど、より複雑な呼び出し戦略に設定・使用可能です。 この戦略は、アプリの最大限の活用を活かし、アップロードされたすべての連絡先をダイヤルアウトします。

簡単です

デフォルトでは、キャンペーンでは **Simple** contact 戦略オプションが選択されます。

1. このキャンペーンに適したコンタクト戦略をドロップダウンリストから選択してください。

   注:この連絡先に適用される連絡戦略がない場合は、新しい戦略を作成するために **Contact Strategy を作成** をクリックしてください。 詳細については「 **Create Contact Strategy** を参照してください。

2. **グローバルリトライ** - スライダーを使うか、番号パネルに必要な値を入力してください。このオプションにより、キャンペーン内の各連絡先に最大限のリトライ回数を割り当てることができます。
3. **デイリーリトライ** - スライダーを使うか、数字パネルに必要な値を入力してください。このオプションにより、キャンペーン内の各連絡先に最大限のリトライ回数を割り当てることができます。
4. **サイクルリトライ** - スライダーを使うか、番号パネルに必要な値を入力してください。これは接触戦略が接点を閉じるまでに動作するサイクル数です。
5. サイクル **再試行間隔を選択し**。 これは再試しサイクルと次のサイクルの間の間隔です。**Day**, **Hrs** and **Min**のボックスに必要な値を入力してください。

コールバック戦略

コールバック戦略は、コールバック連絡の再スケジュールに使われます。 例えば、ダイヤラーがリクエストされた時間に顧客に連絡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 種類あります。 **パーソナルコールバック** は、コールバックが元の通話を担当した同じエージェントに転送されることです **通常のコールバック** は、コールバックが利用可能なエージェントにルーティングされることです。

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てください。

   注:この連絡に適用可能なコールバック戦略がない場合は、新しい戦略を作成するために **コールバック戦略を作成** をクリックしてください。 詳細は **コールバック戦略作成** を参照してください。

7. **Return Daily and Global Retries をリセットしてください** - TURN スイッチ **ON** もし、Global と Daily Retry のカウントを Callback に移動させる際にリセットしたい場

合のみです。

8. **コールバックリトライ -** スライダーを使うか、数字パネルに値を入力してください。 このオプションにより、キャンペーン内の各連絡先に最大限のリトライ回数を割り当てることができます。
9. 必要に応じて **PCB から NCB へのリセット** ボタンを選択してください。

注:個人コールバック連絡先とマークされた連絡先は、指定されたエージェントに繰り返し連絡がつかない場合など特定の状況下で通常のコールバックコンタクトに変換可能です。 連絡が取れないのを防ぐために、これは他の利用可能なエージェントに連絡するための定期的なコールバックに変換されます。

以下の通り **再試行タイプ** 利用可能な選択肢を示します:

a. **リトライ**: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するためです。

b. **持続時間**:何らかの理由でダイヤルした通話が割り当てられたエージェントに届かない場合、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日数、時間、分の所長。

10. 番号パネルを使って番号を設定します **エージェントへの連絡試み数** アプリケーションは、パーソナルコールバックを通常のコールバックに変換する前にエージェントに何回も試みます。
11. **次へ** をクリックして画面を完了し、「その他のオプション」ウィザードに移動します。

前進

キャンペーンの戦略オプションを選択し **Advance** contact。

1. このキャンペーンに適したコンタクト戦略をドロップダウンリストから選択してください。

   注意:この連絡に適用され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てください。 詳細については「 **Create Contact Strategy** を参照してください。

2. **グローバルリトライ** - スライダーを使うか、番号パネルに必要な値を入力してください。このオプションにより、キャンペーン内の各連絡先に最大限のリトライ回数を割り当てることができます。
3. **デイリーリトライ** - スライダーを使うか、数字パネルに必要な値を入力してください。このオプションにより、キャンペーン内の各連絡先に最大限のリトライ回数を割り当てることができます。
4. **デイリーリトライを閉じる** - TURN スイッチ **ON** を使い、デイリーリトライの制限に達したら連絡先を閉じます。
5. **トランジションウィンドウ** - TURN スイッチ **ON** この機能をキャンペーンに適用してください。 トランジションウィンドウは、各モードの試行回数を一定の持続時間の閾値内で制限する機能を提供します。
6. **移行期間日数** - スライダーを使うか、数字パネルに必要な値を入力して試行回数をカウントしてください。
7. **移行試行** - スライダーを使うか、番号パネルに必要な値を入力して移行試行を選択しま

す。

キャンペーンの詳細

キャンペーンを作成した後は、編集し、 **Campaign Details** Tab で以下の詳細を更新してください。

設定オプション

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。

- **チェイン**:このオプションを有効にして、現在のキャンペーンの連絡先を他のキャンペーンにリンク(チェーン)できるようにします。
- **ブロックエリア/郵便番号**:TURN このスイッチをオンにして、指定されたブロック期間中にブロックされたエリア/郵便番号の連絡先がダイヤルされるのを防ぎます。
- **DNC**:TURN DNC のスイッチオンをして、この選挙戦での接触者に対する DNC スクリーニングを有効にします。 「電話禁止(DNC)」リストは、組織内で DNC と指定された電話番号への望まれない電話やメッセージを防ぐことで、コンプライアンスを確保します。 全国電話禁止
- **NDNC**:このスイッチを有効にしてキャンペーン内の連絡先の NDNC スクリーニングを有効にしてください。 全国電話禁止(NDNC)は、NDNC に登録されている番号への未依頼の電話やメッセージを禁止する通信規制の遵守を確保するための全国レベルの登録機関です。
- **Litigator**:TURN Litigator のスイッチをオンにして、データアップロード時にコンプライアンスチェックを有効にします。 この特徴により、連絡先のアップロードや管理時に法的遵守が確保されます。
- **プレコールスクリプト**:各通話前にプリコールスクリプトスイッチを有効にしてスクリプトを実行します。 このスクリプトは外部アプリケーションやデータベースと統合し、最終的なダイヤル判断を行うことができます。 オプションには以下が含まれます。
  - 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。
  - VBScript:カスタムスクリプトを実行します。
- **PostCall Script**:各通話後に Postcall Script スイッチを有効にしてスクリプトを実行します。これは通話結果の検証、再スケジュール動作のカスタマイズ、第三者システムとの統合(CRM 通話状況の更新など)など、さまざまな目的に使用できます。 オプションには以下が含まれます:
  - **再スケジュール前**:再スケジュール前に実行し、カスタムロジックが再スケジュールパラメータに影響を与えます。
  - **再スケジュール後**:再スケジュール後に実行され、さらなる戦略カスタマイズや外部プラットフォームの更新を可能にします。
  - **両者**:再スケジュール前後の両方で実行します。
- **CPT**:TURN CPT スイッチをオンにして、選択したパラメータに基づいて顧客が希望するデータアップロード時間のチェックを有効にします。
  - キャンペーンページと州法ページの両方で CPT を有効にしてください。
  - ドロップダウンリストからモード値またはユニーク識別子を選択します。
  - 一意識別子はグローバルビジネスパラメータで作成されます。

グリーンゾーンと州法

グリーンゾーンは、すべてのモードの市外局番や郵便番号から取得した可能なタイムゾーンや州のルールに基づいて、連絡先が配信されるようにするための機能です。 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渡す前にその 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。

スイッチが有効になると、Enhanced Greenzone はアップロードされたすべての番号と郵便番号を因数分解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た場合、各電話番号の市外局番と郵便番号ごとに 20 のタイムゾーンが決定されます。 もし 2 つの連絡先レベルの郵便番号(プライマリとセカンダリーの郵便番号)を有効にすると、さらに 2 つのタイムゾーンが追加され、合計で 22 のタイムゾーンを確認できます。 アプリケーションはこれらすべてのタイムゾーンを確認し、22 のタイムゾーンすべてに許可された通話可能なウィンドウがある場合にのみ連絡を取る。

同様に、州法が有効化されれば、これらのタイムゾーンに関連する 22 州が特定されます。 強化グリーンゾーン機能は、22 州すべての開始・終了時刻を検証し、コンプライアンスを統合し、交差する許可された通話ウィンドウ内に連絡を届けます。

注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。

注:グリーンゾーンで接点が故障した場合、故障した接点は再度スケジュールされます。

グリーンゾーンを起動

デフォルトではグリーンゾーンが有効で、キャンペーンオプションが自動的に選択されます。 グリーンゾーンは無効化できません。

- **キャンペーンタイムゾーン** – TURN これをオンにしてキャンペーンタイムゾーンを適用してください。 キャンペーンレベルで設定されたタイムゾーンを表します。 連絡先はこのタイムゾーンに対して検証され、キャンペーン固有のダイヤルルールに準拠しています。
- **アップロードゾーン** – TURN これをオンにしてアップロードゾーンを適用してください。 データファイルにアップロードされた連絡先のタイムゾーンを指します。 このゾーンは、許可された時間内に連絡先が発信可能であることを保証する基準として機能します。
- **州** – TURN これを適用してください。 連絡先に関連する州を示します。 発信可能な時間帯や祝日など、州ごとのダイヤル規制が適用されます。
- **郵便番号** – TURN これを適用してください。 連絡先の主要な郵便番号を用いて対応するタイムゾーンを算出し、郵便番号ごとのダイヤル制限を確認します。
- **追加の郵便番号** – TURN これを適用してください。 コンタクトに関連する追加の郵便番号も含まれます。 これらはタイムゾーン準拠がチェックされるため、複数の関連場所を持つ接触に柔軟性を提供します。 これは郵便番号が有効化された場合にのみ有効化されます。

- **市外局番** – TURN これを適用してください。 連絡先の電話番号に関連する市外局番を指します。 ダイヤルのタイムゾーンや州の規制を把握するのに役立ちます。

- **Current Mode** – TURN これをオンにすると Current Mode を適用します。 現在評価されているモード(例えば SMS、メール、音声)を示します。 アプリケーションはルールに基づいてこのモードがダイヤル可能であることを保証します。
- **すべてのモード** – TURN をオンにして、利用可能なすべてのモードのダイヤル可能性を検証します。 すべてのモードがタイムゾーンおよび州の規則に準拠していれば、その連絡はダイヤラーに引き渡されます。

- **Mode Zip Code** – TURN これをオンにして Mode Zip を適用してください。特定のモード(例えばメールや SMS)に特化した郵便番号を指します。 これは、接触のモード特有のコンプライアンスを保証します。
  - **Current Mode** – TURN これをオンにすると Current Mode を適用します。 現在評価されているモード(例えば SMS、メール、音声)を示します。 アプリケーションはルールに基づいてこのモードがダイヤル可能であることを保証します。
  - **すべてのモード** – TURN をオンにして、利用可能なすべてのモードのダイヤル可能性を検証します。 すべてのモードがタイムゾーンおよび州の規則に準拠していれば、その連絡はダイヤラーに引き渡されます。

州法

連絡先は、設定された州によって市外局番、郵便番号、追加の郵便番号、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ことができます。 単一の接点に対して、州レベルの許容ダイヤル時間を含む複数のパラメータで安全なダイヤル可能な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のバットトンを有効にすることで、アプリケーションはこれらのパラメータをすべて確認してからダイヤル用の連絡先を届けます。

州法はコンタクトセンターの運営を規制しており、アプリケーションレベルで特定のキャンペーンに適用できるように設定することができます。 州法遵守を開始するには:

- キャンペーンレベルで州法 **遵守を有効** 化し、ダイヤル用の連絡先を届ける前にすべてのパラメータを確認しましょう。
- ドロップダウンから **State Law Group** を選択して、州法遵守ルールをあなたのカメラに適用してください。 州法グループは管理者が個々の州とその郵便番号および/または市外局番との関連を定義し、最終的にこれらの州を **州法務グループ** 呼び出し可能な時間や祝日の定義とともにまとめることができます。 申請が郵便番号と市外局番に基づいて複数の州を特定した場合、 **システム>州法グループの優先度が適用されます** 。 参照 **州法律グループ**。
- **状態**:コンプライアンスはシステム全体のアプリケーションセットで設定された状態に基づいて強制されます。 これは州レベルの許容ダイヤル時間をキャンペーンに適用します。
- **郵便番号**:システム上で設定された郵便番号に基づいてコンプライアンスが強制されます。

- **追加郵便番号**:連絡先に関連するすべての追加の郵便番号がタイムゾーンおよび州法の遵守状況を確認することで、コンプライアンスを確保します。
- **市外局番**:コンプライアンスはシステム内で設定された市外局番に基づいています。 市外局番に関連する州法が適用されます。

- **現行モード:** 現在のモード(例:SMS、メール、音声)が州の規則に準拠しているかを評価するため、その適合状況を確認します。
- **すべてのモード**:すべての利用可能なモードがタイムゾーンおよび州の規制に準拠していることを確認し、その後ダイヤラーに連絡を届けます。

- **モード 郵便番号**:モード固有の郵便番号に基づくコンプライアンスを保証します。
  - **現行モード**:評価対象の現行モードが州の規則に準拠しているかを確認する。
  - **すべてのモード**:すべての利用可能なモードがタイムゾーンおよび州の規制に準拠していることを確認し、その後ダイヤラーに連絡を届けます。
- [保存（**Save**）] をクリックします。 新たに作成されたキャンペーンの各種要件を設定してください。

キャンペーンの設定

キャンペーンを作成した後は、キャンペーンを望むように動かすために設定しなければならないさまざまな要素があります。 このセクションでは、以下の要素の設定について扱います。

1. 作戦の詳細
2. チャンネル設定
3. ビジネスパラメータ
4. AI 構成

   注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。
5. CSS
6. チェインイング
7. 連絡先リスト
8. 担当者の管理
9. スケジュール
10. IVR テンプレートエディター
11. メールテンプレートエディター

    注:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。
12. SMS テンプレートエディター

    注:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。
13. その他の構成
14. ダイヤラー設定

上記のメニューオプションは、アプリケーション **Home** ページにクイックリンク として配置できます。 required **Link** クリックすると、申請書 Home ページからワンクリックで閲覧・編集が可能です。

チャンネル設定

次のステップを実行します。

1. キャンペーンのために **Email Server** を選択します。
2. メールの入り口の閾値を設定してください **メールのタイムアウト** 欄に。 この閾値が、システムがメールを処理・送信する最大許容時間を決定します。 射程は 1 時間から 2400 時間です。
3. もしこれが SMS キャンペーンであれば、キャンペーン用の **SMS サーバ** を選択してください。 射程は 1 分から 1440 分です。
4. タイムアウトフィールド **SMS タイムアウトフィールドで SMS の閾値を設定** 。 このフィールドは、SMS メッセージの最大数、または指定された期間内に送信可能な速度を指定します。
5. **下りリストからプライマリショートコード** を選択します。 これはキャンペーンで SMS /email を送信する際に使われる主なショートコードです。

   注:SMS サーバで設定されたキャンペーンの場合、 **プライマリーショートコード** and **SMS テキストタイプ** フィールドは必須です。
6. ダウンリストから **セカンダリーショートコード** を選択します。 これはキャンペーン内で SMS /email を送信するための二次的なショートコードです。

   注:SMS サーバで設定されたキャンペーンでは、 **Primary Short Code** and/ **SMS テキストタイプ** フィールドは必須です。
7. ドロップダウンリストから **SMS タイムアウト処分** を選択します。 これは、コンタクトがタイムアウトしたときの SMS 結果を定義します。 デフォルト値は成功です。
8. ドロップダウンリストから **SMS テキストタイプ** (Dynamic、Static、TwoWay)などを選択します。 キャンペーンで設定される SMS の種類を指定します。 これは SMS サーバがキャンペーンに割り当てられている場合に必須の欄です。
   a. **動的**:SMS 内にパーソナライズされた内容や可変内容を使えます。例えば、顧客固有の情報(名前、アカウント詳細、注文状況など)を挿入できます。
   b. **スタティック**:カスタマイズなしですべての受信者に統一メッセージを送信します。これは一般的な通知、アラート、プロモーションメッセージに適しています。
   c. **TwoWay**:双方向コミュニケーションを可能にし、受信者が SMS に返信できるようにします。
9. 双方向の SMS コミュニケーションのためにチャットボットを起動するには、チャット

ボットアカウントのドロップダウンリストから 1 つを選択します。

10. キャンペーンにマッピングされたドロップダウンリストから **Call Guide** を選択します。
11. **Prefix** を入力して、アップロードした連絡先情報の冒頭に特定の文字列を追加します。

12. 連絡先情報の最後に **Suffix** を入力して、ダイヤラーに送信される前に文字列を付け加えます。

注:チャンネル設定では Tab, SMS とメールは現在サポートされていません。

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されるビジネス固有のデータです。 いくつかの用途は以下の通りです:

1. アップロード時に連絡先にデータを関連付けてください。
2. CSS のカスタム条件を定義し、連絡先を優先する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コンタクトをクエリし、 **Manage Contacts** functionality で管理します。
4. これらのパラメータを Agent Desktop に通話中の画面として入力してください。

合計 25 のビジネスパラメータを作成できます。 この 25 には、どのダイヤラーでも使うパラメーターが含まれています。 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う場合、さらに 21 のビジネスパラメータを作成できます。

注: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もとで作成されます。

ビジネスパラメータの作成

1. ビジネスパラメータを追加するには **Add** をクリックします。
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を一覧にしています。 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. **Data Type** ドロップダウンリストから、このビジネスパラメータのために a **Data Type** を選択します。 利用可能な選択肢は以下の通りです:
   a. **数値データ用の番号**。
   b. **float**、10 進数の数値の場合です。
   c. **DateTime**は、日付と時間を表す値を指す。 このデータタイプを選択した場合は、 **Format** field で希望する日付フォーマットを選択してください。
   d. **String**は、任意の文字を含む英数字データ用です。
4. TURN the **Large Data** switch **ON** 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。 業務用パラメータとして定義された業務パラメータは、業務性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はありません。

5. **Character Length** 列に許可されている文字数を入力します。
6. TURN **Agent View** switch **ON** で、このビジネスパラメータをエージェントのデスクトップに表示します

   注:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。

7. TURN the **Agent View/Edit** switch **ON** エージェントが編集できるようにしてください。

   注:現在、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** switch **ON**TURN。 これにより、このビジネス分野に基づく通話が「連絡禁止(DNC)」ルールの対象であることを申請が判断できます。

9. ビジネスパラメータメーター名に対応するドロップダウンから **Customer Master** field を選択します。

   注: **Customer Master** フィールドは、キャンペーン構成ページの設定オプションセクションで少なくともどちらかの P2P および BTTC スイッチがオンになっている場合にのみ有効になります。 詳細は「キャンペーンの設定 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には **Save** をクリックするか、情報が保存されないまま戻すにはクリック **Cancel** 。

    注: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ていません。なぜなら、26 のビジネスフィールド(ユニーク識別子を含む)の使用は顧客に依存し、顧客間で統一されていないためです。 ビジネス要件に基づいた追加インデックスを作成するために、サポートのサポートを活用することをお勧めします。

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. また、一意の識別子を作成することも可能です。 理想的には、同じビジネス分野が各地に存在し、さまざまな目的のためにグループ化する必要があるかもしれません。

13. 例えば、Customer ID はキャンペーンをまたぐビジネスフィールドとして扱い、レポートでグループ分けが必要な場合もあります。 しかし、顧客 ID はキャンペーン A の最初のビジネスフィールドとして扱えます。B 作戦で 6 位、キャンペーン C では 10 位で、これによりグループ化は難しい課題となります。 代わりに、このビジネスフィールドをユニーク識別子フィールドとして作成し、そのサイトからデータをまとめることができます。 以下の手順に従って、一意識別子を作成します。

14. **Add Unique Identifier** ボタンをクリックして、ユニークな識別子を追加してください。

15. 必要な情報を入力し、 **保存**をクリックします。

    注: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ていません。なぜなら、26 のビジネスフィールド(ユニーク識別子を含む)の使用は顧客に依存しており、各カテゴリごとに均一ではないためです。 ビジネス要件に基づいた追加インデックスを作成するために、サポートのサポートを活用することをお勧めします。

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(参照 AI 構成)に使用できます。 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。

キャンペーンフィールドを設定するには以下の手順を実行してください。

1. **Campaign Field** Tab の Business Parameter **module の** にアクセスしてください。
2. **Key** field にキャンペーンフィールドのパラメータ名を入力します。
3. 対応する値を **Value** フィールドに入力してください。
4. 詳細を保存するには **保存** ボタンをクリックしてください。
5. 詳細をキャンセルするには **Cancel** ボタンをクリックしてください。
6. 詳細を削除するには **Delete** ボタンをクリックしてください。

AI 構成

注: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って過去の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可能であることで、より正確な予測が可能になります。

注意:ライセンスがあるかどうかを確認するには、 **License** module をクリックし、RPCO(Right Party Connect Optimizer) **表示が有効になっている**か、そうでなければ AI 設定 Tab が無効になっているかを確認できます。

AI 構成 モジュールは、以下の予測 AI 機能にアクセスできます。

連絡の最適な時間

Best Time to Contact は、通話の再試行を減らし、成功する通話接続を最大化する人工知能モデルです。

1. 顧客にその日の最適な時間帯を予測すること。
2. 最適な時間帯に使うべき電話番号をおすすめします。 次のステップ

を実行します。

- TURN **ON** the **連絡のベストタイム** スイッチを起動して連絡先に電話をかける最適な時間。
- スライダーを使うか、 **Contact Threshold の値を指定してください**。 このフィールドは、ベスト・タイム・トゥ・コンタクトスイッチがオンに設定されている場合にのみ有効です。
- [**保存**] をクリックします。

アプリケーション内の人工知能は、適切な条件に成功する確率を決定します。 この確率はパーセンテージで表されます。 成功率が高いほど、成功する確率は高くなります。

リードリストの連絡先は成功率の降順に並べられています。 適用は、選択した成功確率以上の接触点を選択します。

例えば、管理者がカットオフ閾値として 60%を選択した場合、確率率が 60%以上の連絡先が最初

にダイヤルされます。ダイヤルは予定された時間に確率パーセンテージの降順で行われます。

連絡先選択戦略

コンタクト選択戦略(CSS)は、キャンペーンのダイヤリングにおいてコンタクトをどのように優先順位付けするかを定義します。 例えば、キャンペーンでクレジットカード保有者はプラチナ、ゴールド、シルバーの 3 つのカテゴリーに分類されているかもしれません。 CSS を設定することで、優先度に応じて特定の割合や数のプラチナム連絡先やゴールド・シルバー連絡先をアプリケーションにプッシュできます。

CSS に進むと **連絡先選択戦略** 画面が表示されます。

新しい CSS グループの作成

新しい **コンタクト選択戦略** グループを作成するには以下の手順を実行してください:

1. new **CSS グループ名を入力してください**。
2. **Condition Name**を入力してください。 これは必須フィールドです。 名前に特殊文字は使用できません。条件名のアンダースコア、ダッシュ、(_、-、@)の位置のみです。
3. ドロップダウンリストから **ターゲットグループ** を選択します。
4. 条件は **Build Conditions** または**Write Conditions** オプションを使って作成できます。 好みに応じて必要なスイッチをアクティベートしてください。
5. **CSS の条件** セクションに移動してください。

CSS 条件の作成 - ビルド条件

新しい CSS 条件を追加するには **新** を追加ボタンをクリックしてください。 次のフィールドに入力します。

1. new **CSS グループ名を入力してください**。
2. TURN **Advanced Builder** switch **ON** **Advanced CSS Condition**を作りたい場合は。

   注:アドバンストビルダーは、手動でネスト条件を細かく構築する必要があります。 ブラケットの誤配置は、CSS 条件が誤った意図しない接点をダイヤラーに送る際に選択する原因となることがあります。 一方で、Advanced Builder のスイッチがオフの場合、事前に選択された条件や条件をグループで追加できます。
3. **アドバンスドビルダー** 画面は以下の通りです:
   a. 最初のセルに開き括弧((-)を入れます。
   b. **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項目を選択してください。 詳しくは ここをクリックしてください。

c. 以下のオプションから比較演算子を選択します。これは、そのフィールドが条件を満たすことで接触を選択する条件です。 利用可能なパラメータは以下の通りです:

   i. は正確に に等しい。
   ii. はより小さい
   iii. は以下である。
   iv. より大きい
   v. は より大きいか等しい
   vi. は に等しくありません
   vii. 例えば
   viii. において
   ix. 中にはいない
   x. 好きじゃない

d. この条件を満たすべき値を入力すると、コンタクトが配信対象に選択されます。

e. ブラケットを閉じて。

4. **追加** ボタンをクリックして、別の条件を追加してください。 以下はデフォルトの CSS 条件です:
   a. 連絡優先通話 - 旧連絡先
   b. 連絡優先通話 - 旧連絡先
   c. 具体的な瞬間
5. ステップ 4 から **9**完了。 CSS に必要とする条件をできるだけ多く追加してください。
6. 条件が終わったら、 **保存** をクリックして完了してください
7. Advanced Builder を使っていない場合は、下の画面にあるシンプルなビルダーを使ってください:
8. **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項目を選択してください。 詳細はステップ 5 を参照してください。

   注: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、利用可能なリストから適配リストを選択できます。
9. 比較オプションを選択する - これは、接触を選出するためにフィールドが満たすべき条件です。 あなたの条件に対する比較パラメータとしては、>(大きい)、<(小さい)、=(等しい)などが考えられます。
10. この条件を満たすべき値を入力すると、コンタクトが配信対象に選択されます。
11. ブラケットを閉じて。
12. **追加** ボタンをクリックして、別の条件を追加してください。
13. 新しい行では、決定ドロップダウンリストから **AND** または **OR** のいずれかを選択します。

14. こうした条件群をさらに追加し続けることができます。 終わったら **保存** をクリックしてください。

15. グループを追加したい場合は、 **Group Action** ボタンから **追加** ボタンを選択してください。
16. 繰り返し **ステップ 12 17**。
17. **順位の** セクションへ行ってください。

フィールド:

フィールド	説明
マックス・リトライズ	これはキャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる最大リトライ数の現在の増分値です。
日々のリトライ	これは、このキャンペーンで 1 日に 1 日にかけられる各連絡先の最大リトライ数の現在の増分値です。
サイクル再挑戦	これはダイヤルサイクル内で最大再試行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たすべてのモードに一度だけダイヤルを試みる一連のものです。 例えば、連絡先は Home、仕事番号、携帯番号の 3 つのモードでアップロードされます。 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(設定された順序で)それぞれ 1 回ずつダイヤルすることで完了します。
メールの再試行	これはメールキャンペーンで配達される連絡先の再試行回数の現在の増分値です。 **注**:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。
SMS Retries	これは SMS キャンペーンで連絡先を配信するために許可された再試行回数の現在の増分値です。 **注**:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。
最終アクセス日	この CSS の一部として、最終アクセス日時を設定した連絡先を配信します。
優先順位（Priority）	この CSS に従って配達時に考慮される接触点に割り当てられる優先順位。
リードスコア	連絡を届ける際に考慮されるリードスコアは、この CSS に基づいています。 リードスコアは、キャンペーンから最も多くの見込み顧客に連絡を取るのに役立ちます。 このスコアはアップロードや終了時に設定し、ビジネスや電話の成果を定義することもできます。
コールスタートタイム	これはリスケジューラーが設定した通話開始時間です。 この条件で記載された開始時間内に該当する通話が配信対象として選択されます。
コールエンドタイム	これはリスケジューラーが設定した通話終了時間です。 この条件で記載された終了時間内に該当する通話が配信対象として選択されます。
リスト ID	連絡先が属しているリスト ID。 この CSS 条件で ListID に属する連絡先が配信されます。

コールタイプ	コールの種類。 例えば、パーソナルコールバック、レギュラーコールバック、レギュラーコールなどです。
ラストアウトカム	この接触の最終結果。 選択した最終結果との接触が提供されます。

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。 この CSS 条件でグローバルリスト ID に属する連絡先が配信されます。
ユーザ ID	これは連絡先にタグ付けされた ID エージェントです。 通話はダイヤラーに届けられ、このフィールドに記載されたエージェントに接続されます。
電話番号	この CSS に従って配達する連絡先の電話番号。
ゾーン名	連絡先が属するタイムゾーンの名前。

CSS 条件の作成 - 書き込み条件

1. また、Simple や Advanced Condition builder の代わりに **Write Conditions** オプションを使うこともできます。
2. CSS 条件の書き込みを開始するには、 **Write Conditions** switch を有効にしてください。 条件を書くオプションを選択する前に、以下の点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、誤った構文の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フィールドの検証を行いません。 構文が有効でクエリが結果を返さない場合は、チェックしてクエリを洗練・書き換えてください。
3. まずはカーリーブレース({)を開けて症状を始めましょう。 アプリケーションには 3 つの項目が表示されます
   a. システムフィールド
   b. ビジネスパラメータ
   c. 表現 - 詳細は「表現ビルダー」を参照してください。
4. 「CSS 条件の作成 - ビルド条件」セクションの 5 点に記載されたすべてのシステムフィールドは選択可能です。 以下のフィールドは Write Conditions の特徴にも利用可能です:
   a. **ContactID** - アプリケーションによって生成される連絡先 ID。
   b. **CallStartDate** - これはリスケジューラーによって設定された通話開始日です。 この条件で記載された開始日内に該当する通話が配達対象として選択されます。
   c. **CallEndDate** - これは再スケジュール担当者が設定した通話終了日です。 この条件で記載された終了日内に該当する通話が配達対象として選択されます。
   d. **州** - 接触の地理的状態。
   e. **郵便番号** - 連絡先が属する郵便番号。
   f. **市外局番** - 連絡先が所属する市外局番。
   g. **CreatedTime** - 連絡先が追加された日時/再スケジュールされた日時。 この作成時間の連絡先が条件の一部であれば、配達対象として選択されます。

h. **SecondaryZipCode -** 連絡先の二次郵便番号(マッピングされている場合)。

5. クエリを保存するには **Save** をクリックしてください。

注意:Actions パネルの **Query** button を使って、Write Conditions 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います。

順番

1. **Order By** セクションは、設定条件に応じて一致した接点をダイヤラーに届ける順番(上昇順か下降順)を決定します。 **Order By** screen」セクションは以下の通りです。
2. **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項目を選択してください。 詳しくは ここをクリックしてください。
3. ソートドロップダウンリストから、昇順ソートまたは降順ソート **Asc** または **Desc** を選択してください。
4. さらにソート順を追加するには **追加** ボタンをクリックしてください。
5. ソート順が終わったら、CSS 条件を **保存** クリックしてください。 保存された条件はシステム条件の下に記載されています。
6. **Save & Flush** ボタンをクリックして変更を保存し、ダイヤラー内のすべての連絡先をフラッシュ(閉じ)してアプリケーションで再度開きます。

   注意:条件作成はスキップして、任意のデフォルト CSS 条件を選択できます。
7. 保存された条件はシステム条件の下に記載されています。 **CSS Condition Action** button を使って、以下の操作を行います:
   a. **編集** CSS 条件について。 CSS 条件を編集すると、画面は「新しい CSS グループを作成」に似ています。 必要な変更を加え、編集を完了するには **保存** をクリックしてください。
   b. **CSS 条件を削除** 。 確認のポップアップで「OK」をクリックして削除してください。
   c. **CSS 条件に一致する連絡先** 表示。
8. 連絡先が表示されます。
9. CSS 条件に一致する接点が表示された後、特定の接点を選択するか、以下のいずれかのオプションを使用します。
   a. ページに入力された連絡先を選択するには **全** 選択チェックボックスを選択してください。
   b. **Global Select** チェックボックスを選択して、ページ全体の連絡先を選びます。
10. **アクション** ボタンをクリックしてください。 選択された接触に対して以下のいずれかの操作を行います
   a. 連絡を後日または時間に再スケジュールするには **Revise Reschedule Time** を選択してください。 このウィンドウで **開始時間** および **終了時間** を指定すると、連絡を再スケジュールできます。 **連絡を再スケジュール** クリックしてアクションを完了します。

b. Select **Reset as Fresh Contact** - この操作でコンタクトが新しい Contact にリセットされます。 クリック **再確認連絡先** アクション完了。

c. 連絡先を **再開** ダイヤルのために再度開く。 クリック **連絡の再スケジュール** アクション完了。

注意:エージェントによって更新されたビジネスフィールド値 **元に戻す** チェックボックスを選択すると、エージェントが操作中に行ったビジネスフィールド値の更新(もしあれば)は破棄され、連絡アップロード時のビジネスフィールド値に戻ります。

例えば、連絡先 A には携帯番号のビジネスフィールド値と Customer 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、顧客は携帯番号と customer の ID(345678 に)の変更を要求し、エージェントはその値を更新します。 CSS 条件でこの連絡先を再開する際には、このチェックボックスを選択することで元の携帯番号と顧客 ID(123456)に戻すオプションがあります。

注意:このオプションは「接触をブロック」および「接近する」には適用されません。
1. 連絡先を **ブロック** 選択された連絡先がダイヤルされないようにするには、連絡先の状態を「ブロック」に変更してください。
2. 選択した連絡先を閉じるために「密接な接触者」を選択してください

システム条件

キャンペーンに適用できる CSS 条件は、作成した条件以外に 5 つあります。 これら 5 つのデフォルト CSS 条件のダイヤルパターンの概要:

1. **新規連絡先 – リスト DESC**:この条件には、まだ申請がダイヤラーに届けていない新規連絡先が含まれます。 最新のアップロードから古いアップロードへダイヤルし始めます。 この時点でこれらの連絡先にダイヤルの試みは一切行われていません。
2. **新規連絡先 – ASC リストリスト**:この条件には、まだダイヤラーに送達されていない古いアップロードからの連絡先が含まれます。 最も古いアップロードされた連絡先からダイヤルされます。
3. **予約された連絡**:この条件は、特定の時間にダイヤルされるよう設定した連絡先に適用されます。
4. **新規接触 – ASC に連絡**:この条件は最も古い連絡作成時間を優先します。 デフォルトでは無効のままです。
5. **新規連絡先 – DESC(環境保護局)に連絡**:この州は、最新の連絡作成時間に基づいてまず連絡先を優先します。 また、デフォルトでも無効のままです。
6. **カスタム条件**:特定のキャンペーン要件を満たすようにユーザが設定した条件です。

追加で作成された CSS 条件は「システム条件」の下に記載されています。 追加の CSS 条件の作成については、「CSS 条件の作成 - ビルド条件と注文書」を参照してください。

CSS 条件のコピー

既存の CSS 条件もコピーできます。条件グループも個別の CSS 条件も含めて。

1. **CSS Group** コピー - 左側の CSS グループパネルの **Copy** ボタンをクリックしてください。
   a. クローン **CSS グループの名前を入力し 保存** をクリックして完了してください。
2. **CSS Condition** コピー - 右側の CSS 条件パネルの **Copy** ボタンをクリックしてください。 条件ページには必要な詳細が記載されています。
   a. クローンされた CSS 条件の名前を入力してください。
   b. 変更が必要な場合は、以下のセクションに記載された手順に従い、変更を行います:CSS 条件の作成 - ビルド条件、順序付け、システム条件。
3. 完了したら **保存** をクリックします。

チェインイング

キャンペーンチェーニングは、実行時に連絡先をキャンペーン間で連結できる機能です。 実行時には、エージェントセットの配置に基づいてチェイン処理が行われます。 ユーザは、元のキャンペーンで異なる結果に対して異なるターゲットキャンペーンを設定できます。

チェインは以下のいずれかの方法で実現できます:

移動 - 元のキャンペーンでターゲットキャンペーンがクローズされる際、その連絡先はターゲットキャンペーンにチェーンされます。 構成されたグローバルリトライが達成され、その結果のチェイン構成が一致した後、コンタクトは移動タイプを通じてターゲットキャンペーンにチェーンされます。 現在、ターゲットキャンペーンの新しい連絡先です。

コピー - 通話のチェイン設定済みの結果が受信された時点で、コンタクトは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、その結果がチェーン構成と一致すると、最初の試みでその連絡先はターゲットキャンペーンに連結されます。 もし再試行が増えれば、ソースキャンペーンは再度連絡を失います。 これによりエージェントは同じ結果をもう一度設定し、再びターゲットキャンペーンに連結されることもあります。 この状態は、元のキャンペーンが再試しを果たすまで続きます。

注:宛先キャンペーン内の重複連絡先の検証はありません。 コンタクトが設定された結果を複数回受け取った場合、ターゲットキャンペーン内で複数回チェーンされます。

アプリケーション内で、あるキャンペーンから別のキャンペーンへ連絡する連絡先のチェイニングルールを設定してください。

地図作成

1. **Name** field に a **Mapping Name** を入力し、このチェーン構成を選びます。

2. **Target Campaign** ドロップダウンリストから、このキャンペーンから連絡先を連鎖する任意のものを選択します。

3. ターゲットキャンペーンにマッピングされた **Modes** は **Target Modes** フィールドに示されています。 これらのモードそれぞれに対して、元のキャンペーンのモードはドロップダウンリストに表示されます。 元のキャンペーンからモードを選択して、ターゲットキャンペーン内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** 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 **表示 ソースビジネスフィールド** 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分野 1 ソースビジネスフィールド**にマッピングしてください。

注:モードフィールドとビジネスフィールドがソースキャンペーンとターゲットキャンペーンの両方で共通している場合、フィールドは自動的に入力されます。

5. TURN **Fresh Contacts** switch **ON** ターゲットキャンペーンでその連絡先を新規としてマークしたい場合。 これを選択すると、連絡先は即座にダイヤラーに送信されます。 (または)

6. もし Fresh Contacts が **OFF**であれば、ターゲットキャンペーンで再スケジュールされる連絡先として扱われます。

7. **再スケジュール後** 欄を、数字パネルから **日**、 **時間**、 **分** を選択して入力してください。 これは、キャンペーンチェーンが成功した後、ターゲットキャンペーン内で次にダイヤルされる時刻です。

8. TURN the **Retain Global Retries** switch **ON** は、チェインされたキャンペーン内の接触レベルのグローバルリトライ回数を保持します。 **OFF** ポジションでは、連鎖キャンペーンでグローバルリトライ数がゼロに初期化されます。

注意:Retain Daily Retries スイッチは、Retain Global Retries スイッチがオンになっている場合にのみ有効です

9. TURN **Retain Daily Retries** switch **ON** で、連鎖キャンペーン内の接触レベルのデイリーリトライ回数を保持します。 **OFF** ポジションでは、日次リトライ数は連鎖キャンペーンでゼロに初期化されます。

10. TURN the **Retain Time to Live** switch **ON** は、ソースキャンペーンで設定されたチェーンキャンペーンで連絡先がアクティブでいる日数を保持します。 OFF の位置では、連絡が有効でいる日数が連鎖キャンペーンでリセットされます。

11. **保存** ボタンをクリックしてマッピングを完了してください。

結果

Outcomes セクションに移動して、このキャンペーンのチェーンを開始できる **Outcomes** を選択します。 以下の手順に従ってください:

1. 左側のパネルの **Saved Mappings** list からマッピングを選択します。
2. ビジネス結果か電話結果、またはその両方を選択して、設定されたチェーンをトリガーします。
3. すべての **Business Outcome Groups** は **Group Name** ドロップダウンリストに入力さ

れています。 業務 **成果グループ**を選択します。

4. この **ビジネス成果グループ** のすべての成果が入力されています。 チェーンに必要な **ビジネス成果** を選択します。
5. **電話結果** のパネルから、まずドロップダウンリストから **Mode** を選択します。 元のキャンペーンで利用可能なすべてのモードが選択可能に表示されます。
6. 選択した **Mode** を使うすべての **Call Strategies** は現在 **Strategy Name** ドロップダウンリストに表示されます。

7. 選択した **Mode** and **Contact Strategy** ペアのすべての **電話結果** が一覧です。 を選択します。 **Telephony Outcomes** チェーン対応。

   注:コールバック電話の結果による連絡は他のキャンペーンに連鎖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成させてください。

   The **Mapped Outcomes** Tab には、すべてのマッピングされた **Business** および **Telephony** outcomes が含まれています。 **Business Outcome** または **Telephony Outcome** **Mapped Outcomes** Tab を選択して、すべての連鎖マッピングを確認できます。

   Edit ボタンをクリックすると、チェーンマッピングを編集できます。

   ターゲットキャンペーンにはリスト ID が-1 で番号付けされています。 他のキャンペーンからの連鎖連絡も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の連鎖連絡先用のリスト(リスト ID-1)のみが存在します。

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** ページは、キャンペーンへの連絡先のアップロードもサポートします。 連絡先は、あらかじめ定義された区切り付きのフラットファイル、カンマ区切られたファイル、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、以下の詳細を含むすべての連絡先リストの一覧が含まれています。

1. **リスト ID** - このリストのアプリケーションによって生成されるリスト ID。
2. **グローバルリスト ID** - このリストがグローバルリストの一部であれば、ここにグローバルリスト ID が表示されます。
3. **開始時間** - リストの開始時間です。 これはシステムセットで設定された時間に基づいています。

   注:リストが残る執行期間を見るには **Info** ボタンをクリックしてください。 このボタンはリストの有効性を拡張する方法も提供しています。

4. **利用可能な記録** - 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連絡先の数。
5. **保留中のレコード** - ダイヤラーに配信可能な保留中の連絡先数。
6. **ステータス** - リストの状況は以下に示されています。
   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ヤラーに配信されます。
   b. **停止** - リストは停止された。 停止リストには異なるステータスの連絡先があり、これらの連絡先がダイヤラーに届かないようにします。
   c. **StoppedAndClosed** - この状態はリストが停止され、このリストを通じてアップロー

ドされた連絡先が閉鎖されていることを示します。 連絡先は 連絡先管理 機能を使って再開できます。

d. **PermanentStop -** このステータスは、このリストからアップロードされた連絡先が削除されていることを示しています。 一度削除されると、アップロードされた連絡先は再開できません。

e. **アップロード中** - 連絡先ファイルに多数の連絡先がある場合、それらをバッチごとに分割してアップロードします。 アップロード完了までは「アップロード進行中」と表示され、アップロード完了率が表示されます。

f. **アップロード失敗** - 何らかの理由で連絡先のアップロードに失敗すると、「アップロード失敗」状態が表示されます。 ステータスバーには、失敗時点にアップロードされた連絡先の割合が表示されます。

注 :終了時(EOD)プロセス中、アップロード失敗した連絡先はすべて削除されます。

連絡先ステータスパーセンテージ

コンタクトステータスパーセンテージは、6 未満のコンタクトステータスやその他のすべてのコンタクトステータスに対して異なる計算式で計算されます。 連絡先の詳細は表をご覧ください 連絡先。

表 - 連絡先状況詳細

Status（ステータス）	**Name**	**説明**
0	Open	連絡を開け。
1	終了（Closed）	クローズドコンタクト。
2	一時的に閉鎖	連絡は一時的にロックされており、配達されません。
3	Pro-gress でのアップロード	アップロード中の連絡
4	ダイヤラーに配信	ダイヤラーに連絡が届きました。
5	上書き	アップロード時にコンタクトが上書きされます
6	リスト停止	リストから連絡が止まっている場合。
7	管理された接触で閉じるか、フラッシュするか	連絡先を管理機能/フラッシュされた連絡先で閉じました
8	接触停止・閉鎖	連絡が停止し、切断されたため、ダイヤラーには届きません。
9	コンタクト・スクルーブド	接触をこすり落としました。
10	コンタクトは別のキャンペーンに移った	接触はキャンペーンからキャンペーンへと移り、連鎖的な接触でした。

11	永久に停止	連絡は永久に絶たれました。 ダイヤラーには届かない。
20	送信中、連絡停止	ダイヤラーに届けられた接点はダイヤルが停止されます。
21	PCB 納品時にロックされています	この連絡先はロックされており、個人的な折り返しのためのみ配達されます。
22	CSS でロックされています	連絡先選択戦略(CSS)による配信がロックされている連絡先

	連絡先の提供	スケジュール。
23	AEM 配信にロックされています	エージェント・エグゼクティブ・マッピングド・デリバリーでロックされた連絡先。
24	Res-chedule から Res-chedule への接触でロック	再スケジュール担当者によって連絡がロックされ、再スケジュール通りに配達されます。
25	再確認により接近接触にロックされる	連絡は再スケジュール担当者によって閉鎖されました。
30	DNC による接触遮断	連絡は「連絡禁止」としてブロックされています。
31	NDNC による接触遮断	連絡は全国的な「電話禁止」としてブロックされました。
32	DNC のスクラブによる接触ブロック	DNC の削除過程で接触が遮断されました。
33	訴訟による接触の遮断	訴訟のため連絡がブロックされました。
34	失効	期限切れのコンタクト。
40		これは、CCB ルール、モードタイミング、または CPT によるコンプライアンス失敗記録の一時的な接触状態です。
41		これは一時的な連絡状態であり、すでに同じユニーク ID またはモード値(電話番号)で連絡先が配信されている状態です。 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。

接触状態が 6 未満の場合、式は次の通りです

*完了率 = ((TotalRecordsAvailable - TotalRecordsPending) / TotalRecordsAvailable) * 100;*

その他の連絡先ステータスについては、次のように表されます *CompletionPercent = (TotalRecordsPending / TotalRe-cordsAvailable) * 100;*

上記のコンタクトステータスパーセンテージの計算の両方において、公式の構成要素は以下の通り計算されます。 *TotalRecordsAvailable は、コンタクトテーブルの CampaignID と ListID に基づいて計算されます。*

TotalRecordsPending は、CampaignID、ListID、Status のコンタクトテーブルから計算されます。

アクション

最後の列のパネルにある Actions **buttons の the** Actions を使って、連絡先リストに対して以下の操作を行います:

1. **リスト開始 -** ダイヤラーへの連絡先配信を開始します。 このリストからアップロードされた連絡先はダイヤラーに配信されます。

2. **停止リスト** - このリストを止めろ。 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が付与され、これらの連絡先がダイヤラーに届かないようにされます。
3. **リストを閉じる** - このボタンは、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 連絡先管理 機能を使って再開できます。
4. **リストを削除** - このボタンはリストからアップロードされた連絡先を削除します。 一度削除されると、アップロードされた連絡先は再開できません。
5. **終了時間** - このボタンを使ってこのリストの終了時間を変更してください。 終了時刻は現在の日付と時刻より短い日付と時間に変更することはできません。 設定されたシステムのタイムゾーンに基づいて時刻を表示します。

任意のリストを展開すると、このリストを通じてアップロードされた

連絡先の詳細内訳を見ることができます。 拡張された部分には、リ

ストに関する以下の詳細が含まれています。

連絡先 - このセクションには、以下の連絡先のカウントでアップロードされた連絡先の内訳が記載されています

1. **処理済み** - このリストから処理された連絡先の数。
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。
3. **失敗** - このリストからアップロードに失敗した連絡先の数。
4. **重複** - このリストからの重複連絡先の数。
5. **更新** - リスト内の既存レコードを更新した連絡先の数。

NDNC - 全国電話拒否(NDNC)の連絡件数とモード。

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

注: 接点やモードごとに異なる番号を持つことがあり、各接点ごとに複数のモードを含むことがあります。

企業 DNC - 企業の「電話禁止(DNC)」の連絡とモードの数。

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

注: 接点やモードごとに異なる番号を持つことがあり、各接点ごとに複数のモードを含むことがあります。

コンプライアンス DNC - コンプライアンス禁止通話(法定 DNC)の接触件数とモードの数。

1. **連絡先** - このリストから DNC とマークされた連絡先の数。
2. **モード** - このリストから DNC に準拠したモードの数。

注:接点やモードごとに異なる番号を持つことがあり、各接点に複数のモードを含めることができます。

訴訟- 訴訟の連絡先や手続きの数。

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

注:接点やモードごとに異なる番号を持つことがあり、各接点に複数のモードを含めることができます。

アップロード詳細 - このリストに関連する以下のアップロード詳細はこのセクションに記載されています:

1. **時間** - リストがキャンペーンにアップロードされた日付と時間。
2. **タイプ** - アップロードタイプ、手動または自動アップロード。
3. **サブタイプ** - アップロードのサブタイプ、新規、追加、更新。
4. **モード失敗** - 失敗したモードのためにアップロードされなかった連絡先の数。
5. **ファイル名** - 連絡先がアップロードされた連絡先のアップロードファイル名。
6. **エラーレコード** - エラーレコード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てください。 申請書にはエラー記録に関する詳細が記載されています。 エラー原因とアップロードファイルのすべてのヘッダーは、エラーレコードとともに txt ファイルとして再現されます。

スククラブドリスト

連絡先リストのページには「Scrubbed List」という Tab があります。 この Tab には、さまざまなアップロードされた連絡先リストから削除された連絡先の詳細が含まれています。

例えば、連絡先を消すリストをアップロードした場合、これらの連絡先がさまざまなアップロードリストに散らばっています。 これらの接触はすべてスクラブファイルの状態に基づいてスクラブ処理されており、スクラブの詳細はここに記載されています。 詳細は以下の通りです:

1. **リスト ID** - 削除された連絡先リストのため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 から始まるわけではありません。
2. **処理時間** - システム設定で設定された時間に基づき、このリスト内の連絡先が削除された日時。
3. **スクルーブされた連絡先** - アップロードされたリストから削除された連絡先の数。
4. リストごとの詳細を見るには **Scrubbed Contacts** を展開してください。

スクライブ済み連絡先詳細 ドリルダウンには、最初に連絡先がアップロードされたリスト ID と、そのリストから削除された連絡先数が含まれています。

スクラブコンタクト

Scrub は、アップロード前にデータベース内の連絡先をクリアできる機能です。 設定した条件によってこれらの接点をクリアできます。 キャンペーンから連絡先を削除するには、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)をクリックしてください。**
2. 連絡先をアップロードするには **Scrub Contacts FAB** をクリックしてください。
3. コンタクトをこすり落とすことができる可能性のある場所は 3 つあります:
   a. **フォーマット済みファイル** - 連絡先は、共通の区切りやカンマで区切られた複数のフィールドで区切られたフォーマットファイルで提供されます。

      注:アプリケーションをローカライズされた言語(英語以外の)で使用する場合は、アップロード用の連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディング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** で利用可能で、データベースから直接キャンペーンにアップロードできます。
4. フォーマット済みファイルからコンタクトを消す場合は、以下を完了してください:
   a. **ファイル選択** ボタンをクリックし、アップロード用の連絡先を含むファイルを選択してください。
   b. **Delimiter** ドロップダウンリストから、con-tact アップロードファイルの各フィールドを区切る区切り符を選択してください。
5. このアップロード用のプロフィールがある場合は、 **Profile** ドロップダウンリストから選択してください。 プロファイルを選択すると、プロファイル上で設定された通りにこの連絡先リストファイルの今後のマッピングが自動的に完了します。

   プロフィールは、連絡先関連のアップロードを扱うショートカットを使うことができます。 これらの保存したプロファイルを使えば、パラメータや条件の設定を一気に行うことなく、DNC/NDNC/PEWC(コンプライアンス)の認証をアップロード(グローバルアップロードを含む)、削除、またはアップロードできます。 言い換えれば、各プロファイルは自動アップロード機能です。
6. **スクラブコンディションビルダーのセクション** にアクセスしてください。
7. **Scrub Condition Builder** を使って、フィルター条件を作って連絡先を検索してください。

   注意:高度なコンディションビルダーを選択している場合は、ステップ 13 に飛ばしてください。
8. **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項目を選択してください。
9. 比較オプションを選択する - これは、そのフィールドが条件を満たすことで、連絡先が選択される条件です。 あなたの条件に対する比較パラメータとしては、>(大きい)、<(小さい)、=(等しい)などが考えられます。
10. この条件が満たすべき値を入力して、連絡先を検索します。
11. **追加** ボタンをクリックして、別の条件を追加してください。
12. 条件が終わったら、 **Scrub** をクリックしてキャンペーン内の連絡先をスクワッシュしてください。
13. 高度な条件ビルダーを選択するには、#TURN「高度な条件作成者を有効にする」スイッチをオンにしてください。
    a. **Advanced Builder** は複数の開放・閉じブラケットを使い、手動で条件を配置する綿密な条件構築が必要です。 このような括弧の誤配置は、検索条件に誤った意図

しない接触点を入力する原因となる可能性があります。

14. 最初のセルに開いた括弧を入れます。

15. **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項目を選択してください。「CSS 条件の作成 - ビルド条件」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する - これは、接触を選出するためにフィールドが満たすべき条件です。 あなたの条件に対する比較パラメータとしては、>(大きい)、<(小さい)、=(等しい)などが考えられます。
17. この条件が満たすべき値を入力して、連絡先を検索します。
18. ブラケットを閉じて。
19. **追加** ボタンをクリックして、別の条件を追加してください。
20. 条件の追加が終わったら、 **Scrub** をクリックしてキャンペーン内の連絡先を削除してください。

新しい連絡先の追加

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)をクリックしてください。**
2. 連絡先をアップロードするには **連絡先のアップロード FAB** をクリックしてください。
3. 連絡先をアップロードできる可能性のあるソースは 3 つあります:
   a. **フォーマット済みファイル** - 接点は、パイプ(|)、チルデ(~)などの区切りで区切られた複数のフィールド、またはカンマ区切られたファイルで書式ファイルとして利用可能です。
   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可能で、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:連絡先をデータベース経由でアップロードする際に、キャンペーンマネージャーのデータベース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。 データベーステーブルやビューを通じて連絡先のアップロードは、フィールド **Profile Execution Time**で設定した時間に 1 日に 1 回のみスケジュール可能です。

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、以下の手順を入力してください:
   a. **ファイル選択** ボタンをクリックし、アップロード用の連絡先を含むファイルを選択してください。 fol-lowing フィールドは予約フィールドであり、con-tact を含むファイルのヘッダーとしてアップロード用に使用すべきではありません。
      i. 利用可能モード
      ii. ビジネス FLDS
      iii. FTime ゾーン

iv. FPriority

v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCall 開始日
viii. FCall 開始時間
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime(終わりの時間)
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject(メール対象)
xv. FEmail メッセージ
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber(飛行員またはロウナンバー)
xxi. 同様
xxii. BussFld1 から BussFld26(26 の予約フィールド)
xxiii. モード 1.....何でもいい数字
xxiv. モード(anynumber)_Zipcode

5. **Delimiter** 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各フィールドを区切る区切り符を選択してください。
6. もしこのアップロード用の **Profile** をお持ちなら、 **Profile** ドロップダウンリストから選択してください。 プロファイルを選択すると、プロファイル上で設定された通りにこの連絡先リストファイルの今後のマッピングが自動的に完了します。

   注意:マッピング用のプロファイルがない場合はステップ 4 を飛ばしてください。

   プロフィールは連絡先関連のアップロードのテンプレートとして使えます。 これらの保存されたプロファイルを使えば、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)、削除、またはアップロードし、パラメータや条件の設定を一気に行う必要がありません。
7. データベースからアップロードする場合は、以下のことを記入してください:
   a. データベース **サーバ名**を入力してください。
   b. 連絡先をアップロードする予定の **データベース名** を入力してください。
   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に **Username** を入力してください。

d. 上記のユーザが認証を完了するために **Password** を入力してください。

e. **Connect** ボタンをクリックして、データベースサーバと連絡を確立してください。

f. **Table Name** 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テーブルを選択します。

g. データベーステーブルから連絡先をアップロードするには **Upload** ボタンをクリックしてください

8. フィールドマッピング完了 。

a. **優先度** - この連絡先に設定したい優先度。 優先度が高いほど、ダイヤラーへの連絡は早くなります。 リードリストにダイヤルの優先度を決めるためのカスタム優先度フィールド(数値)があるかもしれません。

b. **ゾーン名** - 連絡先のタイムゾーンをマッピングします。ダイヤルは顧客のタイムゾーンに基づいて行われます。

c. **市外局番** - アプリケーションが市外局番と電話番号を分割したい場合は、このチェックボックスを選択してください。

i. 数字パネルから **Start** を選択してください。 ここが市外局番が始まる最初の文字です。 例えば、電話番号に 12 桁の数字が含まれていて、市外局番が最初の数字で始まっている場合は、番号パネルから 1 を選択します。

ii. 番号パネルから **Length** を選択します。 これはコードの開始時からの文字数です。 例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の桁から 3 桁の場合、番号パネルから 3 桁を選択します。

d. **郵便番号** - 第三者を通じて郵便番号を分割したい場合、このチェックボックスを選択してください。 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。 この分割機能を使って不要なデータを無視し、正確な郵便番号を連絡先リストにアップロードできます。

i. 数字パネルから **Start** を選択してください。 ここが市外局番が始まる最初の文字です。 例えば、電話番号に 12 桁の数字が含まれていて、市外局番が最初の数字で始まっている場合は、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てください。 これはコードの開始時からの文字数です。 例えば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の桁から 3 桁の場合、番号パネルから 3 桁を選択します。

e. **郵便番号** - 連絡先に適用される郵便番号。

f. **州名** - これらの接触者が属する地理的州。

g. **追加郵便番号** - 連絡先に適用される追加の郵便番号。

注：

追加の郵便番号を入力しない場合は、デフォルトで主要な郵便番号が使用されます。

さらに最大 5 つの郵便番号を入力できます。 複数の郵便番号を追加するのは、適切なバックエンド設定が設定されている場合に限ります。

連絡先に無効な郵便番号が入力されると、アプリケーションはアクティベートされていれば、Contact Uploader コンポーネントのファイルからデフォルトの郵便番号値を

取得します。 デフォルトの郵便番号が有効でなければ、連絡先はダイヤルアウトされません。

無効な郵便番号が入力されると、そのモードは無効となりダイヤルアウトされません。

h. ドロップダウンリストから **デバイス ID** をマッピングします。 このフィールドは、接触を行った装置。 それは電話、コンピューター、またはその他のデバイスかもしれません。

9. モードマッピングへ進みます。

   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. **Fields -** アップロード済みからこのモードに適したフィールドを選択します。 表示されるすべてのモードの完全なマッピング。

c. **郵便番号** - アップロードしたものからこのモードに適した **郵便番号** を選択してください。 表示モードの完全な地図作成。 このマッピングはダイヤルの連絡先タイムゾーンを決定するために使用されます。

10. 地図 **ビジネスフィールド** 次。 このキャンペーンで定義されたすべての **ビジネスフィールド** は最初の列に表示されています。 連絡先アップロードファイルの一部を構成するフィールドは、Value 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 Value** にコンタクトフィールドにマッピングします。

11. **Optional Business Field** column には、Contact ファイルを構成するすべてのフィールドが含まれています。 このキャンペーンで **オプションビジネスフィールド** として扱いたい場合はチェックボックスを選択してください。

    注:ここにマッピングされたオプションのビジネスフィールドは、Agent Desktop の画面ポップデータとして表示されます。

12. メッセージマッピング **セクション** を完成させるには、 **Mailing Fields** and **SMS**

    Fieldsの両方をマッピングしてください。 **注**:現在、この機能は Webex Contact

    Center ではサポートされていません

13. 次に構成 セクションを完了してください。

14. 以下の 2 つのオプションからアップロードレベル を選択してください。

    キャンペーンレベルのアップロードは **Campaign** ボタンを選択してください。 アップロードされるリスト内の連絡先が、キャンペーン全体、つまりすべてのリストで上書きや追加・更新の操作を行います。 重複フィルターも同様です。

    リストレベルのアップロードでは **List** ボタンを選択してください。 このリストの操作を特定のリスト間で行うことを望む場合、キャンペーン全体のリスト用ではなく、このオプションを選択してください。 ドロップダウンリストから a **List ID** を選択します。 アップロード中の連絡先が、ここで選択したリストに対して上書きや追加・更新の操作を行います。 重複フィルターも同様です。

15. このリストの **生きる時間** を定義してください。 「タイム・トゥ・ライブ」は、このアップロード済み連絡先のリストがダイヤル資格を得る有効期間であり、アプリケーション上のさまざまな設定に従事します。 カレンダーから **Time to Live**の開始日を選択してください。

16. **Operation** from **Overwrite** または **Append/Update**を選択します。 演算は以下のタスクを実行します:

    a. **オーバーライト**:キャンペーンレベルでは、リスト間の既存の連絡先はすべて閉じられ、アップロードは新規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既存の連絡先はすべて閉鎖され、アップロードはこのリストの新規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、連絡先はリスト内の既存の連絡先に追加されます。 選択のために重複フィルターのチェックボックスが有効になります。 重複フィルターは、ビジネスフィールドに基づいてフィルタリングされたユニークな連絡

先を検索しアップロードし、重複は除外します。

注:アプリケーションはまずアップロード可能なローカルファイルまたはデータベーステーブル内の重複を探し、その中から最初のレコードをアップロード用に保持します。このキャンペーンに既にアップロードされた記録から、アプリケーションは同じフィルターを使ってすべての開いている連絡先をスキャンします。 アップロードファイルの記録と一致する開いている接触があれば、その記録はアップロードされません。 アップロードされていないレコードはエラーテーブルに「重複」というコメントで表示されます。

c. **更新**:アップロードレベルが **Campaign**なら、フィルターされた連絡先のビジネスフィールドを更新します。

17. **フィルター**:リストからの連絡先は 2 つのビジネスフィールドに基づいてフィルタリングできます。
    a. **Business Field1**:複製処理や更新操作をフィルタリングし、マッチングしたい主なフィールドです。 すべてのキャンペーンビジネスフィールドは選択対象としてリストアップされています。
    b. **ビジネスフィールド 2**:複製処理や更新操作をフィルタリングし、マッチングしたい二次フィールドです。 すべてのキャンペーンビジネスフィールドは選択対象としてリストアップされています。

    注:ビジネス分野のうち 1 つまたは両方を選択できます。 両方のフィールドを選択すると、AND オペレータで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 および NDNC の連絡先を **DNC/NDNC** セクションに記入することでマークできます。
    a. **NDNC フィルター** チェックボックスを選択すると、全国的な「電話しない」とマークされた連絡先がアップロードされません。
    b. **DNC Filter** チェックボックスを選択すると、「電話禁止」とマークされた連絡先がアップロードされません。
    c. **Type** は NDNC/DNC フィルターを適用するフィールドで、このフィールドは Phone Num-ber やビジネスフィールド(DNC の場合は 2 つ)などのいずれかかもしれません。
19. 連絡先リストのアップロードを完了するには 、**保存** ボタンをクリックしてください。

追加の郵便番号

このアプリケーションは、複数の郵便番号を持つ連絡先をマッピングし、そ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なウィンドウを特定する機能を提供します。

このシステムは、通話用に最大 2 つの郵便番号を 1 つの連絡先電話番号レベルで関連付け、1 つの郵便番号をアップロードできます。 システムは、これらの番号を、記録レベルおよび通話中の電話番号で、相互に差し合う時間間隔でダイヤルします。

注記:
追加の郵便番号入力は必須ではありません。 追加の郵便番号を入力していない場合は、主な郵便番号が適用されます。

無効な郵便番号が **Subject**: メールメッセージの件名行の場合、Application は Contact Uploader コンポーネントの web.config ファイルからデフォルトの郵便番号値を取得します(有効化されている場合)。 デフォルトの郵便番号が有効でなければ、連絡先はダイヤルアウトされません。

無効な郵便番号が入力されると、そのモードは無効となりダイヤルアウトされません。

州に対して異なる 2 つの機関を検証する必要がある場合は、 **Area-Zip Code** オプションを利用し

ましょう。

例えば、市外局番に州コードが付けられ、同じ連絡先の郵便番号が別の州でタグ付けされることがあります。これらの状態それぞれが異なるコール可能なウィンドウを持つことがあります。 このような場合、ダイヤラーは州のダイヤル可能な時間に、システム>州法グループのページに記載された優先度の高い優先度で にダイヤルします。

この機能を有効にするには、 Configuration Optionsを参照してください。 キャンペーンレベルの構成でポイント 15 を参照してください。 市外局番付きの州法を有効にし、複数の郵便番号オプションも選択してください。 連絡先をアップロードする際は、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てください。 (このような場合は、2 つ目の郵便番号やモードレベルの郵便番号マッピングは省略してください。)

1. **エージェント ID** - 連絡先のエージェント ID。
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。 この詳細を含む連絡先ファイル内のフィールドを選択してください。
3. **モーメント DateTime フォーマット** - Contact Moment フィールドの Date Time フォーマットです。 日付形式の利用可能なオプションは、dd-MM-yy HH:mm、dd/mm/yy HH:mm、MM/dd/yy HH:mm、yy-mm-dd HH:mm、yy/MM/dd HH:mm、dd-MM-yyyy HH:mm、dd/mm/yyyy HH:mm、MM-dd-y HH:mm、mm/dd/yyyy HH:mm、yyyy-mm-dd HH:mm、yyyy/mm/dd HH:mm、yyyy/mm/dd HH:mm、そして yyyy/mm/dd HH:mm です。
4. **リードスコア** - リードスコアはキャンペーンから最も多くの見込み顧客を特定するのに役立ちます。 このスコアは連絡先選択戦略の一環として利用可能で、アップロードや終了時に設定でき、ビジネスや電話の成果を定義します。
5. **デバイス ID** - 本人確認通知が送信されるデバイスのユニークな ID です。 デバイス ID は、携帯電話番号、アプリケーション ID、またはモバイル機器の識別番号である場合があります。

担当者の管理

連絡先管理 は連絡先に関連する幅広いタスクを実行する強力な機能です。 **男性年齢の連絡先**を使えば、以下が可能です:

1. **連絡先検索**:特定の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**:特定の条件に対して入力された以下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** 有効な折り返し時間が終了している連絡先のことです。
   b. **ブロックされた連絡先** ダイヤラーに配信されるのがブロックされている連絡先のことです。
   c. **クローズドコンタクト** 何らかの理由で閉じたもののことです。
   d. **再スケジュールされた期限切れの連絡先** 再スケジュールされたダイヤルが期限切れとなり、ダイヤルのために復活が必要なものを指します
3. **連絡先をブロック**:特定の条件で入力された連絡先をブロックします。
4. **濃厚接触者**:特定の条件に対して存在する濃厚接触者。
5. **連絡先の移動**:特定の条件で埋め込まれたキャンペーン間の連絡先を移動させます。
6. **エージェントの再割り当て**:割り当てられたエージェントが利用できない場合、パーソナルコールバックコールを他のエージェントに再割り当てします。

タイム ゾーン

連絡先管理アプリケーションは、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使用できます。

この機能はタイムゾーンの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を表示します。 ユーザは必要なタイムゾーンを選択できます。

他のフィルター条件や条件を入力する前に、 **TimeZone** ドロップダウンリストからタイムゾーンを選択してください。 これはオプションの設定です。

ユーザが選択した条件に時間要因が関わる場合は、その時間がユーザが選択したタイムゾーンに変換されます。

例えば、ユーザがサーバをインドのタイムゾーンに設定し、上記のドロップダウンリストからブリティッシュ・スタンダードタイムをタイムゾーンとして選択した場合、 連絡先の入力条件(条件ビルダー参照)に「コール開始時間」フィールド「2:00 PM BST の通話開始時間」フィールドが含まれている場合、アプリケーションは BST に変換し、6:30 PM IST の通話開始時刻を持つ連絡先を入力します。 しかし、連絡先を埋めるグリッドはユーザが選択したタイムゾーン、すなわち 2.00 PM BST を示しています。

タイムゾーン変換の同じ論理は、ユーザがコンディションビルダーで選択した日付時間に関連するフィールドにも適用されます。

コンディションビルダー

コンタクトを効率的に管理するには、検索条件に自分で条件を作成するか、Advanced や Simple Condition Builder を使って条件を作成してください。 これらの条件は、適切な連絡先を探してフィルタリングするのに役立ちます。

以下の手順で、コンディショナルビルダーを使って連絡先を検索し、フィルタリングして管理することができます。 これらのステップは「連絡先管理」セクション全体で繰り返し言及されています。

1. TURN the **Write Conditions** switch **ON** もし自分でフィルター条件を書いて con-tacts を検索している場合は、
2. **Write Conditions** text ボックスにフィルター条件を入力し、 **Contact 表示** ボタンをクリックすると条件に基づいて連絡先を入力できます。 検索したいフィールドと対応する値の条件を書かなければなりません。 Write Conditions のテキストボックスに書いた条件は(アプリケーションによって)SQL クエリに変換され、結果はグリッドに表示されます。

   注:Write Condi-tions を使って連絡先を得るには、SQL 表現の書き方知識が必要です。

以下のシステムフィールドを使ってフィルタ条件を書きます:

a. **Max Retries** - キャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる最大リトライ数の現在の増分値です。

b. デイリーリトライ - これはこのキャンペーンで、1 日に各連絡先にダイヤルできる最大リトライ数の現在の増分値です。

c. **パスリトリー** - これはキャンペーン内の各コンタクトごとに行われたリトライの現在の増分値です。

d. **サイクルリトライ** - ダイヤルサイクル内で最大再試行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たすべてのモードに一度だけダイヤルを試みる一連のものです。 例えば、連絡先は Home、仕事番号、携帯番号の 3 つのモードでアップロードされます。 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(設定された順序で)それぞれを一度ずつダイヤルすることで完了します。

e. **メールリトリー** - これはメールキャンペーンで配達される連絡先の再試行回数の現在の増分値です。

f. **SMS リトライ** - これは SMS キャンペーンで連絡が届く際に許可された再試行回数の現在の増分値を示します。

g. **LastAccessed** - この CSS の一部として、最終アクセスの日時を設定した連絡先です。

h. **優先度** - この CSS に従って配達時に考慮される連絡先に割り当てられた優先順位。

i. **リードスコア** - 連絡を配信する際に考慮されるリードスコアは、この CSS に基づいています。 リードスコアは、キャンペーンから最も多くの見込み顧客に連絡を取るのに役立ちます。 このスコアはアップロードや終了時に設定し、ビジネスや電話の成果を定義することもできます。

j. **CallStartTime** - これはリスケジューラーが設定した通話開始時刻です。この条件で記載された開始時間内に該当する通話が配信対象として選択されます。

k. **CallEndTime** - これはリスケジューラーによって設定された通話終了時間です。 この条件で記載された終了時間内に該当する通話が配信対象として選択されます。

l. **ListID** - 連絡先が属するリスト ID。 この CSS 条件で ListID に属する連絡先が配信されます。

m. **CallType** - 通話タイプです。 例えば、パーソナルコールバック、レギュラーコールバック、レギュラーコールなどです。

n. **LastOutcome** - この接触の最終結果セット。 選択した最終結果との接触が提供されます。

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。 この CSS 条件でグローバルリスト ID に属する連絡先が配信されます。

p. **UserID** - これは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届けられ、このフィールドに記載されたエージェントに接続されます。

q. **電話番号** - この CSS に従って配達する連絡先の電話番号。

r. **ゾーン名** - 接触者が属するタイムゾーンの名前。

s. **StatusReasonID** - これは Status Description の内部 ID の整数値です。

上記のシステムフィールドに加えて、フィルター条件でビジネスフィールドのすべてまたはすべてを使うこともできます。

注意:BUSSFLD26 BUSSFLD1 を使う必要があり、連絡先アップロードファイルから割り当てられた名前や顧客 ID などのマッピングは使わないでください。

3. また、 **Build Condition** を使ってフィルター条件を作成し連絡先を検索することもできます。
4. TURN **アドバンスドビルダー** スイッチ **ON** もしあなたが **アドバンスドコンディションを作りたいなら**。

   アドバンスドビルダー は複数の開放・閉じブラケットを用いて複雑な条件構築を要求し、条件を手動で配置します。 このような括弧の誤配置は、検索条件に誤った意図しない接触点を入力する原因となる可能性があります。 一方、 **Advanced Builder** switch が **OFF**であれば、事前に選択された条件や条件を組み合わせてグループで条件を追加できます。
5. **アドバンスドビルダー** 画面は以下の通りです。

注意:シンプルコンディションビルダーを使っている場合はステップ 14 に飛ばしてください。

6. 最初のセルに開いた括弧を入れます。
7. **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項目を選択してください。 「CSS 条件の作成 - ビルド条件」のステップ 5 を参照してください。
   a. System Fields **List ID** または **Global List ID**を選択すると、ポップアップが表示され、利用可能なリストから適配リストを選択できます
8. 比較オプションを選択する - これは、接触を選出するためにフィールドが満たすべき条件です。 あなたの状態に対する比較パラメータとしては、>(大きい)、<(小さい)、=(等しい)などが考えられます
9. この条件が満たすべき値を入力して、連絡先を検索します。
10. ブラケットを閉じて。
11. **追加** ボタンをクリックして、別の条件を追加してください。
12. 条件が終わったら、 **保存** をクリックして完了してください。
13. Advanced Builder を使っていない場合は、下の画面にある **Simple Builder**を使ってください。
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項目を選択してください。 「CSS 条件の作成 - ビルド条件」のステップ 5 を参照してください。
    a. System Fields **List ID** または **Global List ID**を選択すると、ポップアップが表示され、利用可能なリストから appro-priate リストを選択できます。
15. 比較オプションを選択する - これは、接触を選出するためにフィールドが満たすべき条件です。 あなたの状態に対する比較パラメータとしては、>(大きい)、<(小さい)、=(等しい)などがあります。
16. この条件が満たすべき値を入力して、連絡先を検索します。

17. **追加** ボタンをクリックして、別の条件を追加してください。

18. 新しい行では、決定ドロップダウンリストから **AND** または **OR** のいずれかを選択します。
19. こうした条件群をさらに追加し続けることができます。 終わったら **保存** をクリックしてください。
20. グループを追加したい場合は、 **Group Action** ボタンから **追加** ボタンを選択してください。
21. ステップ **14** ～ **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項目を選択してください。 23.
23. **Sort** ドロップダウンリストから、 **Asc** または **Desc** をそれぞれ昇順に選びます。
24. **追加** ボタンをクリックすると、さらにソート順を追加できます。
25. ソート注文が終わったら、条件を **保存** クリックしてください。

番組コンタクト

条件をクリアして保存した後、 **連絡先を表示** ボタンをクリックすると連絡先が表示されます。 連絡先は入力済みです。 以下に各コラムの詳細を記載します。

連絡先 ID - 条件に従って記載された連絡先の固有の連絡先 ID。

試み回数 これまでに接触を試みた回数。

注:キャンペーンチェーニングまたは Cam-paign Contact Strategy で「グローバルリトライ保持」および/または「デイリーリトライ保持」が選択解除された場合、ビジネス要件に従って試行はリセットされます。 そのようなリセット前に行われた試みは、ここに示されたカウントには含まれていません。

リスト ID - 連絡先がアップロードされるリスト ID。

LastOutcome - この連絡先でダイヤラーが最後に受信した結果。

ステータス - 現在の連絡先の状況。 • Call_Start_Date - 条件に従い、記載された連絡先の次回予定通話の開始日。 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 - 条件に従い、記載された連絡先の次の予定通話の開始時間。 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_End_Date - 条件に従い、記載された連絡先の次回予定通話の終了日。 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_End_Time - 条件に基づく条件に基づく、掲載された CON-TACT の次の予定時刻の終了時刻。 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 - この連絡先で設定されたすべてのビジネスフィールドの値は、各列に 1 つのビジネスフィールドで記載されています。 ビジネスフィールドに datetime の値が含まれている場合、その日付/時間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 - この接点のすべてのモードは各列に 1 つのモードとして記載されています

連絡先の検索

Search Contacts 機能を使って、特定の条件で連絡先を検索してください。

1. **連絡先管理** 画面の **フィルター** セクションから、 **連絡先検索** ボタンを選択してください。
2. 58 ページの「コンディションビルダー」 を完成させてください
3. 条件に応じて連絡先を入力するには **連絡先を表示** ボタンをクリックしてください。

連絡先の再スケジュールまたはリセット

Reschedule/Reset Contacts オプションを使えば、与えられた条件に基づいて入力された連絡先を再スケジュールまたはリセットできます。

1. 連絡先管理画面の **Filter** セクションから **連絡先管理** **Reschedule/Reset** Contacts button を選択してください。
2. 連絡先を選択する方法は 2 つあります **再スケジュール/リセット**。 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。 自分のフィルター条件で接点を選択するには **ステップ 4**を参照してください。
3. 再スケジュールやリセットしたい連絡先の種類を選択してください。 次のオプションがあります。
   a. **コールバック期限切れの連絡先**有効な折り返し時間が切れている連絡先。
   b. **ブロックされた連絡先**ダイヤラーへの配信がブロックされている連絡先。
   c. **連絡先が閉じた**、何らかの理由で接触が閉じた。
   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ものは期限切れで、ダイヤルのために復活が必要です。
4. コンディションビルダーを完成させてください。
5. 条件に応じて連絡先を入力するには **連絡先を表示** ボタンをクリックしてください。
6. 連絡先はページごとに求められた項目数で入力されています。 特定の連絡先を選択するか、以下のいずれかのオプションをご利用ください:
   a. ページに入力された連絡先を選択するには **全** 選択チェックボックスを選択してください。
   b. **Global Select** チェックボックスを選択して、ページ全体の連絡先を選びます。
7. **アクション** ボタンをクリックしてください。
8. 選択された接触に対して以下のいずれかの操作を行います。
   a. 連絡を後日または時間に再スケジュールするには **Revise Reschedule Time** を選択してください。 このウィンドウで **開始時間** 終了 **時間** を特別に入力して連絡を再スケジュールしてください。 **連絡を再スケジュール** クリックしてアクションを完了します。 改訂された開始・終了時間は、ドロップダウンリストを通じてユーザが選択したタイムゾーンに基づいています。
   b. Select **Reset as Fresh Contact** - この操作でコンタクトが新しい Contact にリセットされます。 クリック **再確認連絡先** アクション完了。

c. 連絡先を **再開** ダイヤルのために再度開く。 クリック **連絡の再スケジュール** アクション完了。

注意:エージェントによって更新されたビジネスフィールド値の取消チェックボックスを選択すると、エージェントがやり取り中に行ったビジネスフィールド値の更新(もしあれば)は破棄され、連絡先アップロード時のビジネスフィールド値に戻ります。

例えば、連絡先 A には携帯番号のビジネスフィールド値と Customer 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、顧客は携帯番号と顧客 ID(345678)の変更を要求し、エージェントはその値を更新します。 CSS 条件でこの連絡先を再開する際には、このチェックボックスを選択することで元の携帯番号と顧客 ID(123456)に戻すオプションがあります。

9. このプロセスのどの段階でも、 **キャンセル** をクリックしてリストに記載された連絡先に戻してください

ブロックコンタクト

Block Contacts オプションを使うと、検索条件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ために、連絡先ステータスを **Blocked に変更できます**。

1. 連絡先管理画面の **フィルター** セクションから **連絡先をブロック** ボタンを選択してください。
2. 連絡先を **ブロック**選択する方法は 2 つあります。 特定の種類のコンタクトを直接選択するには、こちらをご覧ください。
   ステップ 3。 自分のフィルター条件で接点を選択するには **ステップ 4**を参照してください。
3. **フォローアップ詳細** セクションから **From Date** および **To Date**を選択します。 この低い日付範囲に属する連絡先が登録されています。

   注意:「連絡先を開く 」のチェックボックスは選択状態にあり、解除することはできません。 これはこの日付範囲のオープン連絡先を取得するためのデフォルト条件です
4. コンディションビルダーを完成させてください。
5. 条件を書かずに直接 **取得するには** Fresh Contacts **チェックボックスを選択してください。** フィルター条件を満たす **Delivered Contacts** を入力するには **Delivered Contacts** チェックボックスも選択してください。
6. 条件に応じて連絡先を入力するには **連絡先を表示** ボタンをクリックしてください。
7. 連絡先はページごとに求められた項目数で入力されています。 以下のチェックボックスのいずれかを選択してください:

   各接触に対して、

   現在のページにあるすべての連絡先を選択するには、

   または **Global Select** すべてのページにまたがるすべての連絡先を選択することができます。
8. 選択した連絡先をブロックするには **Apply** をクリックします。

親しい接触者

Close Contacts option を使えば、与えられた条件に基づいて入力された接触者をクローズできます。

1. 連絡先管理画面の **フィルター** セクションから **Close Contacts** ボタンを選択します。
2. 連絡先を選ぶ方法は 2 つあります **閉じる**。 特定の種類のコンタクトを直接選択するには、こちらをご覧ください。
   ステップ 3。 自分のフィルター条件で接点を選択するには、ステップ 4 を参照してください。
3. **フォローアップ詳細** セクションから **From Date** および **To Date**を選択します。 このフォローアップ日程内の連絡先が入力されています。

   注意:「連絡先を開く」チェックボックスは選択状態にあり、解除することはできません。これはこの日付範囲のオープンコンタクトを取得するためのデフォルト条件です。
4. コンディションビルダーを完成させてください。
5. 条件を書かずに直接 **取得するには** Fresh Contacts **チェックボックスを選択してください。** **ブロックされた連絡先** および **届いた連絡先** フィルター条件を満たすには、必要に応じてそれぞれのチェックボックスを選択してください。
6. 条件に応じて連絡先を入力するには **連絡先を表示** ボタンをクリックしてください。
7. 連絡先はページごとに求められた項目数で入力されています。 以下のチェックボックスのいずれかを選択してください:

   各連絡先について、または **すべて選択** 現在のページにあるすべての連絡先を選択し、または **Global Select** すべてのページにわたる入力済み連絡先を選択します。
8. 選択した連絡先を閉じるには **Apply** をクリックしてください。

連絡先を移動する

連絡先移動 オプションを使えば、与えられた条件に基づいて人口が入った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. **連絡先管理** 画面の **Filter** セクションから **連絡先移動** ボタンを選択します。
2. 連絡先を **移動**選択する方法は 2 つあります。 特定の種類のコンタクトを直接選択するには、ステップ 3 を参照してください。自分のフィルター条件で接点を選択するには **ステップ 4**を参照してください。
3. キャンペーン間移動のために、これらの連絡先を含めるために **ブロックされた連絡先** および/または **閉じた連絡先** チェックボックスを選択してください。
4. コンディションビルダーを完成させてください。
5. **Associate Fields** ボタンをクリックすると、出典キャンペーンのモードやビジネスフィールドをターゲットキャンペーンのものにマッピングできます。

6. **マッピング名を入力してください** この演算では、写像されたすべてのモードと場が保持されます。 特定のモードやビジネスフィールドマッピングも変更可能です。

7. 以前のマッピングを適用したい場合は、ドロップダウンリストから **Target Campaign** を選択してください。 **Target キャンペーン** のモードと **ビジネスフィールド** は入力されています。 **Source キャンペーンから適切なモードとビジネスフィールドを選択してください**
8. フィールドの関連付けを完了するには **Apply** クリック。
9. 条件に応じて連絡先を入力するには **連絡先を表示** ボタンをクリックしてください。
10. 連絡先はページごとに求められた項目数で入力されています。 以下のチェックボックスのいずれかを選択してください:

    各連絡先について、または **すべてを選択し** 現在のページにあるすべての連絡先を選択するか、

    Global Select すべてのページにまたがるすべての連絡先を選択します。
11. クリック **Apply** を選択して、選択した連絡先をターゲットキャンペーンに移動します。

エージェントの再割り当て

主に個人コールバック通話の際に、担当エージェントが対応できない場合が発生することがあります。 そのような場合は、別の担当者に電話対応を再割り当てすることもできます。

Reassign Agents option を使えば、連絡先を別のエージェントに再割り当てできます。

1. **Manage Contacts** 画面の **Filter** セクションから **Reassign Agents** ボタンを選択します。
2. 連絡先を選ぶ方法は 2 つあります。 特定の種類の連絡先を直接選択するには、 **ステップ 3**を参照してください。 自分のフィルター条件で接点を選択するには **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 **エージェント** が登場します。 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、それ以外の場合はコールバック **通話開始日** および **通話終了日**を選択してください。
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てください。 **通話開始日** および **通話開始時間** を選択して、このウィンドウに連絡先を絞り込みます。
5. コンディションビルダーを完成させてください。
6. 条件に応じて連絡先を入力するには **連絡先を表示** ボタンをクリックしてください。
7. 連絡先はページごとに求められた項目数で入力されています。 以下のチェックボックスのいずれかを選択してください:

    各接触に対して、

    または **すべて選択** 現在のページにあるすべての連絡先を選択するには、

    または **Global Select** すべてのページにまたがるすべての連絡先を選択することができます。
8. クリック **Action** をクリックすると、選択した連絡先を他のエージェントに再割り当て **Reassign Agent**

ダイアログボックスが表示されます。

9. 追加情報は、 **Help** アイコンをクリックすると **Action** ボタンが表示されます。 追加情報はエージェント再割り当ての発効時期を説明しています。
    a. **Open** contacts の場合、変更は即時に適用されます。
    b. For **Delivered** contacts の場合、電話はまだ旧エージェントに届きます。 新しいエージェントの変更は、その後の連絡の配信からのみ有効です。
10. そこに新しいエージェント　が登場し、通話は彼に再割り当てされます。 通話は新しいエージェントに割り当てられます。
11. 新しい担当者が別の時間に通話を処理しなければならない場合は、「 **更新時間** チェックボックスを選択してください。 通話の **開始時間** および終了時間　を選択してください。 **Reassign Agent** ボタンをクリックすると、別の担当者への再割り当てを完了します。

スケジュール

The **Schedule** Tab は、ダイヤラーへの連絡先配達をスケジュールするのに役立ちます。 キャンペーンのスケジュールを決定する 3 つの要素は以下の通りです:

1. **CSS スケジュール**:コンタクト選択戦略(CSS)スケジュールは、1 日の異なる時間帯にコンタクト選択戦略を活用するのに役立ちます。 これらの CSS スケジュールは、曜日ごとに時間ブロックごとに定義できます。 ここで CSS を使用する設定については、Contact Selection Strategy を参照してください。
2. **ランタイムスケジューリング**:各日ごとに異なるキャンペーンランタイムがある場合は、この機能を使って曜日ごとにキャンペーンの開始と終了時間を定義できます。
3. **連絡モードのスケジューリング**:このセクションを使って曜日の時間を設定し、ダイヤルに使用する連絡戦略を用いてください。 1 日中ずっと連絡を取る方法を選ぶか、1 日に最大 3 回のタイムスプリットを選択できます。 また、週の異なる曜日に異なる連絡戦略を使ったり、キャンペーンが実施されない週ごとの休み日を指定することもできます。

    注:選択可能なのは事前コンタクト戦略のみです。
4. **休日**:このセクションではキャンペーンの休日、つまりキャンペーンが実施されない日を選択できます。

    注:祝日はシステムメニューに追加されます。 このセクションでは、追加された休日の中からのみ選択できます。 詳細は Holidays をご覧ください。

CSS スケジュール

Schedule ページから **Contact Selection Strategy(CSS)Schedule** セクションを展開して、この構成を完了してください。

スライダーを使って表示したい時間範囲を選択します。 選択した時間帯では CSS オプションは表

示されません。

スケジュールを追加ボタンを押すか、平日グリッド内のセルをダブルクリックできます。

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。 また、 **All Days** チェックボックスを選択することもできます。 グリッドをダブルクリックして CSS スケジュールを設定すると、ポップアップで曜日が事前に選択されています。
2. タイムパネルから、この CSS スケジュールのために **開始時間** および終了時間 を選択します。 ドロップダウンリストから CSS を選択してください。

   注意:複数の重複する時間枠を選択できますが、開始時間と終了時間は一意であるべきです。 例えば、CSS を CSS1 に設定した時間帯を 10:00 から 18:00 まで選択できます。 CSS を CSS2 として 09:00 から 19:00 まで時間帯を選択することも可能です。 この場合、アプリケーションは CSS2 に従い、09:00 から 10:00、そして 18:00 から 19:00 までに連絡を配信します。 その間、CSS1 に従い 10:00 から 18:00 まで通信を配信しています。
3. このスケジュールをキャンペーンに追加するにはクリック **追加** 。
4. さらに多くの CSS スケジュールを追加するには、 **Add Schedule** ボタンをクリックするか、平日グリッド内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てください。 上記のステップ 1 から 3 を踏んでください。
5. スケジュールを設定するために必要な日数、同じことを繰り返してください。
6. 追加されたスケジュールされた時間帯を削除するには、 **Delete** ボタンをクリックしてください。
7. 次に **Runtime Scheduling** セクションに移動します。

ランタイムスケジューリング

Runtime Scheduling は、特定の日付のキャンペーン実行時間を決定します。 キャンペーンはここで設定された時間内に実行され、キャンペーン作成時に設定された開始日時刻と終了日時刻を上書きします。

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てください。
2. 実行時間を設定するために **Run Date** を入力してください。
3. タイムパネルから **開始時間** および終了時間 **を選択してください**。
4. **追加** ボタンをクリックして、ステップ 3 でランタイムを追加してください。

   注:1 日に 3 回のランタイムしか追加できません。
5. 完了したら、 **Save** ボタンをクリックしてください。
6. 設定済みの実行時間を削除するには、 **Delete** ボタンをクリックしてください。
7. **連絡先モードのスケジューリング** セクションに移動します。

コンタクトモードスケジューリング

コンタクトモードスケジューリング 平日にダイヤラーに連絡先を届けるためのコンタクト戦略の

設定を助けます。 1 日に最大 3 回の分割を設定できます。異なる時間帯ごとに 3 つの異なる戦略を定義できます。

以下の手順に従って設定してください **コンタクトモードのスケジューリング**:

1. 日数は最初の列に記載されています。 設定する日を選択し、TURN the **Working Day** スイッチ **ON**。

   注:ワークデイスイッチがオフになっている日にはキャンペーンは実施されません。

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。

   注:選択可能なのは事前コンタクト戦略のみです。

3. 選択された接触戦略は一日を通して行われます。 もしコンタクト戦略を特定の時間帯のみで実行する必要がある場合は、TURN **Custom Time** switch **ON**。
4. The **Time Range** 列は、デフォルトの開始時刻がそれぞれ 12:00 AM から 11:59 PM を示しています。 時間パネルを使って開始時間と終了時刻を変更してください。
5. 追加の時間帯を追加するには **追加** ボタンをクリックしてください。

   注:1 日に最大 3 つの時間帯を追加できます。

6. 情報を保存するには、 **保存** ボタンをクリックしてください。
7. 設定済みの実行時間を削除するには、 **Delete** ボタンをクリックしてください。
8. **ホリデー** セクションに移動します。

祝日（**Holiday**）

Holidays feature を使って、キャンペーンが運営されていない休日をマッピングします。 システム構成ホリデー機能で作成されたすべての祝日が選択可能です。 これらの祝日をこのキャンペーンに結びつけてください。

選択可能な休日が一覧表示されます。

1. このキャンペーンでマッピングしたい祝日に対応するチェックボックスを選択するか、すべての祝日をこのキャンペーンに付けるには **全て選択** チェックボックスを選択してください。
2. 情報を保存するには、 **保存** ボタンをクリックしてください。

IVR テンプレートエディター

IVR テンプレートエディターは、キャンペーン用の IVR テンプレートを設定・設定するためのアプリケーション内のツールです。 テンプレート名、説明、CPaaS プロバイダーなど、IVR キャンペーンの詳細を定義できるユーザインターフェースを提供します。 エディターは、IVR キャンペーンに必要な設定を完成させるためのウィザードを案内し、キャンペーン中に正しいメッセージが再生できるようにします。

エージェント型およびエージェントレスダイヤラーキャンペーンに加え、このアプリケーションは CPaaS(通信プラットフォーム・サービス)プロバイダーを用いた IVR キャンペーンもサポート

しています。 このセクションでは、キャンペーンを実施するための IVR テンプレートの設定について扱います。

1. **IVR テンプレートエディターをクリックして** IVR キャンペーンの設定と設定を行います。
2. 新しい IVR テンプレートを追加するには **Add** をクリックしてください。

3. テンプレート名 **IVR Description**を入力してください。

4. ドロップダウンリストから A **CPaaS プロバイダー ID** を選択します。 CPaaS 設定で設定された項目は、このリストのオプションとして入力されています。 詳細については、CPaaS 設定をご参照ください。

5. これをアクティブテンプレートとして使用するには、 **Active Template** チェックボックスを選択してください。

   注:進行中の通話は引き続き旧テンプレートを使用します。新しい通話はこのアクティブなテンプレートに切り替わります。

6. クリック **次**。

テンプレートパラ

メータ

次のステップを実行します。

1. 必須 **プロンプトタイプ**を選択します。

   a. **録音**:IVR テンプレートは通話中に録音メッセージを再生するように設計されています。詳しくはこちらをクリックしてください。

   b. **TTS**:テキスト読み上げ(TTS)は、メッセージがサーバ上でテキストファイルとして保存される方法です。 TTS エンジンはテキストを音声に変換し、通話中にメッセージを再生します。 詳しくはこちらをクリックしてください。

録画プロンプトタイプ

1. **プロンプトタイプ** as **Recorded**を選択します。

2. 入力 **Message の音声ファイル名** その場所の完全な経路。

3. もし **Transfer** switch が ON なら、以下の項目を詳細に入力してください。

   a. **移行方法**:移行方法を選択してください。 顧客がオンデマンドで通話を転送したい場合は「オンデマンド」を選択してください。 すべての通話を転送したい場合は「常に」を選択してください。

   b. **DTMF**:この通話を転送する DTMF 番号を選択します。 これはオンデマンド送金方式にのみ適用されます。

   c. **最大試行回数**:この通話を転送するには **最大試行回数** 数を選択します。 これはオンデマンド送金方式にのみ適用されます。 アプリケーションはここで設定された試みを制限し、失敗後も入力 DTMF が無効であれば通話を中断します。

4. 転送タイプ **選択**。 電話に切り替えたい場合は **Tel**を選びましょう。 SIP 電話に移行したい場合は、 **SIP**を選択してください。

5. 通話転送先 転送先を入力してください。

6. **転送メッセージの音声ファイル名を入力してください**。 これは通話が転送された際に再生されるメッセージです。

7. 転送時にライブ音声を検出したくない場合は **(留守番電話が応答するのではなく)**、**ライブ音声検出** スイッチはオフにしてください。 転送時にライブ音声を検出したいなら、#TURN ライブ音声検出スイッチをオンにしてください。

8. 留守番電話が検出された場合は、転送された通話の処理方法を選択する AMD 処理ドロップダウンを選択します。 利用可能な選択肢は以下の通りです:

a. **エージェントへの転送** - 通話をエージェントに転送します。

b. **切断** - 通話を切る。

c. **メッセージを残す** - 発信者にメッセージを残す。

9. 発信先に ID が表示されたくない場合は 、**発信発信者 ID** スイッチを OFF にし、TURN をオンにして発信発信者 ID を入力して通話宛先に表示してください。

TTS プロンプトタイプ

1. プロンプトタイプを **TTS**を選択します。

2. 言語 **を選択してください**。

3. ドロップダウンリストから声 **タレント** を選択します。 これは通話中に音声変換されたテキストを再生する音声です。

4. 最初のメッセージ TTS テキストを入力してください。 これは IVR の発信者に最初に再生されるメッセージです。 また、ビジネス欄を巻き括弧でタグ付けしてメッセージに含めることもできます。 例えば、「こんにちは {First Name} {Last Name}、クレジットカード残高は {Balance Due}、支払期限は{Due Date}まで支払ってください)と言えます。

5. TURN the **Transfer** switch ON を入力する場合は、以下の項目を入力してください:

   a. 転送方法を選択してください。 **オンデマンド** 顧客がオンデマンドで通話を転送したい場合は、または **常に** すべての通話を転送したい場合を選択できます。

   b. この通話を転送するために DTMF 番号を選択してください。 これはオンデマンド送金方式にのみ適用されます。

   c. この通話を転送するための最大試行回数を選択します。 これはオンデマンド送金方式にのみ適用されます。 転送が失敗した場合は通話を切断する前に、アプリケーションはここで設定された試みを制限します。

   注: 顧客が入力をしないか、設定された DTMF で無効な入力を入力した場合に試行がカウントされます。

6. **転送タイプ**を選択します。 電話に切り替えたい場合は、Tel を選択してください。SIP 電話に移行したい場合は、 **SIP**を選択してください。

7. 通話転送先 転送先を入力してください。

8. 入力 **転送メッセージ TTS テキスト**。 これは通話転送時に再生されるメッセージです。

9. 転送時にライブ音声を検出させたくない場合は **ライブ音声検出** スイッチをオフにしてください(留守番電話が応答するのではなく)。 転送時にライブ音声を検出したい場合は、TURN ライブ音声検出スイッチをオンにしてください。

   a. 留守番電話が検出された場合は、転送された通話の処理方法を選択するために AMD

処理ドロップダウンを選択します。 利用可能な選択肢は以下の通りです:

i. **エージェントへの転送**:通話をエージェントに転送します。

ii. **切断**:通話を切る。

iii. **メッセージを残す**:発信者にメッセージを残してください。

10. 発信先に発信者 ID が表示されたくない場合は 、**発信者 ID** スイッチをオフにしてください。TURN スイッチを ON にし、発信発信者 ID を入力して通話宛先に表示されます。

その他の構成

キャンペーン構成の作成を完了するには、他にもいくつかの構成が必要です。 これらすべての構成はこのセクションにまとめられています。 それらの機能は次のとおりです。

- エクスプレッションビルダー
- キャンペーンのターゲット
- 電話結果の設定
- Agent Desktop 構成

上記のアイテムのうち 1 つだけを開くには、 **一度に 1 つのパネルを表示するを有効にする** チェックボックスを選択してください。

エクスプレッションビルダー

表現ビルダーでよく使われる基準を作成し、 **連絡先選択戦略** (CSS)や **連絡先管理**で活用できます。

このタスクを達成するには、 **Expression Builder** を使ってください。

1. **Expression Builder** セクションを展開して、式の作成を開始してください。
2. 新しい表現を作成するには **新しいものを** クリックしてください。
3. an **Expression Name**を入力してください。
4. ドロップダウンリストから a **Function** を選択します。 LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH, YEAR などの主要な SQL 関数が選択可能です。
5. この式には 3 つのパラメータを選択できます。 パラメーター 1 **に対して** 設定 **ボタンをクリックしてください**。

注記:
関数 **Left**、 **Right**、 **Substring**、 **Replace**では、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ています。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリックします。
その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **最終アクセス済み**、 **現在**、 **作成時間**のオプションがあります。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリックします。
date-time 関数を使ってカスタム式を作成する場合、パラメータ **now** はサーバのタイムゾーンのみを考慮します。

6. 必要に応じて **ステップ 5 パラメータ 2** および **パラメータ 3**を繰り返します。
7. [**保存（Save）**] をクリックします。 この式は新しい CSS を作成する際に選択可能になりました。

キャンペーンのターゲット

キャンペーン目標 Tab では、エージェントが達成すべき日次、週次、月次の目標を設定できます。

1. **Target** セクションを展開してターゲットを設定します
2. 設定したいターゲットの「カテゴリ名 を入力してください。
3. ここで a **Description**が登場します。
4. それぞれのカウンターから、 **Daily Target**、 **Weekly Target**、 **Monthly Target**の数値を選択したり入力したりできます。
5. このカテゴリのグループにまとめるには **電話成果** およびビジネス成果 を選択してください **カテゴリ**。 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てください。
6. 情報を保存するには、 **保存** ボタンをクリックしてください。

電話結果の設定

電話結果 セクションでは、ログインしたエージェントが閲覧できる電話結果をコントロールできます。 さらに言えば、通話を処理する際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所属するキャンペーングループに掲載されているすべての電話結果はここに記載されています。 The **AgentView** column は、親キャンペーングループに設定されたプロパティを引き継ぎます。

もしあなたのビジネスがエージェントに見える結果のいずれかを隠す必要があるなら、TURN **AgentView** スイッチは、特定の結果を **ON** または **OFF** に切り替えます。

注意:AgentView オプションは Webex Contact Center には適用されません。

これらの変更をコミットするには **Save** をクリックするか、保存せずに戻すには **Cancel** を使います。

Agent Desktop 構成

注:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。

Agent Desktop 設定 セクションでは、連絡先を DNC としてマークする際のさまざまな側面を設定できます。 エージェントが連絡先を DNC としてマークすると、これらの構成が DNC のさまざまな属性を決定します。

1. TURN the **Disposition** switch **ON** エージェントが通話を処理する際に処分を義務付けたい場合は。
2. DNC 期間タイプ **を選択してください** 利用可能な選択肢は以下の通りです。
   a. **永久** - エージェントが連絡先を DNC としてマークした場合、それは恒久的にマークされます。
   b. **具体的な日** - 連絡先が DNC に留まる日数を特定してください。 最低 1 日、最大 3650 日(10 年)まで選択可能です。 日を選ぶだけでなく、EOD のスイッチをオンに TURN することもできます。 スイッチをオンに TURN すると、設定された日数で DNC は終了します。 このスイッチがオフのままの場合、翌日に DNC は終了し、同時にエージェントがその連絡先を DNC として選択します。
      - 例えば、エージェントが連絡先を DNC に設定し、その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、その接触者の DNC 期間は同じ日の終わりに終了します。 スイッチがオフの場合、その連絡先の DNC 期間は翌日と同じ時間に終了します。つまり、翌日にも波及し、1 日経過後に終了します。
   c. **エージェント選択** - このオプションを選択すると、エージェントは DNC 開始日と時刻、終了日時(連絡先の好みに基づいて)を設定します。 Agent Desktop のアウトカーウィジェットの日付と時間選択機能を選択すると有効になります。
3. 連絡先がそのタイムゾーンで DNC とマークされている場合 **DNC カスタマータイムゾーン** スイッチ ON を選択してください。 オフにすると、DNC はサーバのタイムゾーンに基づいています。

4. 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. **キャンペーン限定** - DNC として連絡を発信したキャンペーンのみに限定します。
   b. **キャンペーンカテゴリ** - キャンペーンカテゴリ内のすべてのキャンペーンに対して DNC としての連絡を制限します。
   c. **複数カテゴリ** - これは選択されたキャンペーンカテゴリにマッピングされたすべてのキャンペーンの DNC として連絡を示します。
   d. **グローバル** - これはシステム全体、すべてのキャンペーンとカテゴリーで DNC として連絡を示します。
5. **保存** をクリックして、Agent Desktop 設定を完了 クリックし、保存せずに **キャンセル** をクリック。

   注:ここで行った変更は、担当者が処理した次の通話から有効となります。 例えば、DNC 期間はパーマネントとして設定されており、これはエージェントが結果を DNC として設定した場合の DNC 期間です。 ただし、特定の日に変更すると、現在のコールはパーマネントを引き継ぎます。特定の日は、そのエージェントが次に対応した通話時のみ有効となります。

ダイヤラー設定

Dialer Settings module は、グループレベルで設定された CLI、留守番電話処理、放棄通話処理に関する設定を上書きできます。 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。

Campaign > Dialer Settings **Campaign Dialer Settings** 画面を見るには、 ダ

イヤラー設定を設定するために以下の作業を行います:

1. 次のページで「条件を追加」
2. 次のページの「フィルター」
3. 77 ページの「CLI」
4. 「留守番電話治療」79 ページ
5. 「放棄通話処理」79 ページ

フィールド

フィールド	説明
トータルコンディションズ	総状態のカウント。
状態名	症状の名前です。
状態の説明	症状の説明。

Enabled	TURN スイッチをオン/オフして条件を有効化または無効化します。

アクション	条件を編集・削除するためのアクションボタン。

注: 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の条件がグリッドに入力されます。

条件付け

条件ビルダーを使って条件を追加できます。 これらのフィルター条件に合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。他の接触者はグループレベルの設定に従います。

条件は何でも追加できますが、いつでも有効にできる条件は 5 つだけで、アプリケーションは 5 つの条件に基づいて連絡先をフィルタリングします。

注: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ごとに有効にできる条件は 5 つまでです。

新しいキャンペーンダイヤラー設定条件を追加するには **Add Condition** をクリックします。

1. **Condition Name**を入力してください。 これは必須フィールドです。 名前に特別な文字は使えません。ただし、アンダースコア、ダッシュ、(_、-、@)は例外です。
2. ここで登場する **状態説明**。
3. ドロップダウンから **Target Campaign Group** を選択します。

   注: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されます。
   共有リストキャンペーンの CSS 条件を設定して、ドロップダウンに tar-get キャンペーングループのリストを表示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、キャンペーングループのペース調整モード設定に基づいて以下のタブで値が入力されます。
4. 比較オプションを選択する - これは、接触を選出するためにフィールドが満たすべき条件です。 あなたの条件に対する比較パラメータとしては、>(大きい)、<(小さい)、=(等しい)などが考えられます。
5. この条件を満たすべき値を入力すると、コンタクトが配信対象に選択されます。

フィルター

Filterを使うことで、条件や条件のセットを作成できます。

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項目を選択してください。
2. ブラケットを閉じて。
3. **追加** ボタンをクリックして、別の条件を追加してください。
4. 新しい行では、決定ドロップダウンリストから **AND** または **OR** のいずれかを選択します。

5. こうした条件群をさらに追加し続けることができます。 終わったら **保存** をクリックしてください。
6. さらにグループを追加したい場合は、 **Group Action** ボタンから **追加** ボタンを選択し、クリックしてください
セーブ。

フィールド

フィールド	説明
マックス・リトライズ	これはキャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる最大リトライ数の現在の増分値です。
日々のリトライ	これは、このキャンペーンで 1 日に 1 日にかけられる各連絡先の最大リトライ数の現在の増分値です。
サイクル再挑戦	これはダイヤルサイクル内で最大再試行回数の現在の増分値です。 サイクルとは、コンタクトがアップロードされるすべてのモードに対して一度だけダイヤルを試みる一連のものです。 例えば、連絡先は Home、仕事番号、携帯番号の 3 つのモードでアップロードされます。 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(設定された順序で)それぞれを一度ずつダイヤルすることで完了します。
メールの再試行	これはメールキャンペーンで配達される連絡先の再試行回数の現在の増分値です。
SMS Retries	これは SMS キャンペーンで連絡先を配信するために許可された再試行回数の現在の増分値です。
最終アクセス日	この CSS の一部として、最終アクセス日時を設定した連絡先を配信します。
優先順位（Priority）	この CSS に従って配達時に考慮される接触点に割り当てられる優先順位。
リードスコア	連絡を届ける際に考慮されるリードスコアは、この CSS に基づいています。 リードスコアは、カムパインから最も多くの見込み顧客に連絡を取るのに役立ちます。 このスコアはアップロードや終了時に設定し、ビジネスや電話の成果を定義することもできます。
コールスタートタイム	これはリスケジューラーが設定した通話開始時間です。 この条件で記載された開始時間内に該当する通話が配信対象として選択されます。
コールエンドタイム	これはリスケジューラーが設定した通話終了時間です。 この条件で記載された終了時間内に該当する通話が配信対象として選択されます。
リスト ID	連絡先が属しているリスト ID。 この CSS 条件に属する ListID に属する連絡先が配信されます。
コールタイプ	コールの種類。 例えば、パーソナルコールバック、レギュラーコールバック、レ

	ギュラーコールなどです。
ラストアウトカム	この接触の最終結果。 選択した最終結果との接触が提供されます。
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。 この CSS 条件でグローバルリスト ID に属する連絡先が配信されます。

ユーザ ID	これは連絡先にタグ付けされた ID エージェントです。 通話はダイヤラーに届けられ、このフィールドに記載されたエージェントに接続されます。
電話番号	この CSS に従って配達する連絡先の電話番号。
ゾーン名	連絡先が属するタイムゾーンの名前。
曜日（Day of Week）	連絡が来るのに希望される曜日。
時間帯	連絡が来るのに最適な時間帯。
モード（Mode）	電話を受けるための推奨される連絡モード。

CLI

注:CLI 番号は予測型およびプログレッシブ型キャンペーンのみ設定可能です。

CLI は、電話を受ける際に顧客に「発信着信者 ID」として表示される連絡先番号です。

CLI は 3 種類作成できます。 それらの機能は次のとおりです。

1. 特定の CLI です
2. ビジネス分野
3. ランダム CLI

特定の CLI です

デフォルトでは、 **Specific CLI** が選択されています。 次のステップを実行します。

1. **CLI の名前**を入力します。
2. ここで **CLI 値を入力します**。

   注: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。 これはキャンペーングループで ANI(CLI)として選ばれる番号と同じです。 また、このキャンペーン用の ANI(CLI)に加えて特定の CLI を追加することもできます。

ビジネス分野

次のステップを実行します。

1. **CLI の名前**を入力します。
2. ビジネスフィールドを **CLI 価値**を選択します。 ビジネスフィールド CLI では、アップロードした連絡先ファイルから CLI として使うべきフィールドを指定することができます。 連絡先ファイルに必要な情報が含まれていることを確認してください。

注:String データ型を持つビジネスフィールドのみが許可されています。

ランダム CLI

次のステップを実行します。

1. ここで **CLI の名前を入力します**。
2. ここで **CLI 値を入力します**。

必要に応じて最大 10 個のランダム CLI を追加できます。 アプリケーションは 10 の番号の中から任意の番号を取得し、通話を受け取る際に顧客に発信 ID として表示します。

留守番電話の処理

注:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。

1. 留守番電話対応 **へアクセス。**
2. ドロップダウンから **AMD Detection** type を選択します。 例えば、 **Disconnect**。
3. **Disconnect**を選択すると、設定設定は不要です。
4. **Transfer to Agent**を選択すると、アプリケーションは留守番電話の応答に遭遇した際に通話をエージェントに転送します。
5. **メッセージを再生して切断** を選択すると、 **TTS テキスト** が表示されます。
6. ここで登場するのが **TTS テキスト**です。 メッセージは IVR の発信者に再生され、切断されます。
7. **メッセージ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. ここで登場するのが **TTS テキスト**です。 メッセージは IVR の発信者に再生され、担当者に転送されます。
9. [**保存**] をクリックします。

放棄通話処理

注:現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。

1. **放棄通話処理へ移動。**
2. ドロップダウンから **放棄通話処理** タイプを選択します。 例えば、 **Disconnect**。
3. **Disconnect**を選択すると、設定設定は不要です。
4. **メッセージを再生して切断** を選択すると、 **TTS テキスト** が表示されます。
5. ここで登場するのが **TTS テキスト**です。 メッセージは IVR の発信者に再生され、切断されます。
6. [**保存**] をクリックします。

グループ

左側のメニューペインの **System** をクリックすると、システム設定ページを開きます。 システムメニューのすべての設定項目を見るには、システムメニューボタンをクリックしてください。

グループアクセス

1. メニューペインの左側にある **Group** をクリックするとグループページを開きます。 グリッドにはグループ名、キャンペーングループ名、ペーシングモード、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ています。
2. グリッドの左側にある「展開」ボタンを使って、グループを展開して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. キャンペーンごとに納品率が記載されています。 Deliverable Percente は、キャンペーンに届けるコンタクトの割合です。 これにより、どのキャンペーンが連絡先のダイヤルに優先されるかをコントロールできます。 あるキャンペーンでは 75%、別のキャンペーンでは 25% に設定することもできます。 75%の成果を上げたキャンペーンは、より多くの連絡先にかけられます。 しかし、2 つのキャンペーンが 100%確実に達成されると、最初にリストされたキャンペーンが連絡先をダイヤルのために届けられます。 最初のカムパインがすべての連絡先を使い果たした後、2 つ目のキャンペーンで連絡先をダイヤルします。 これを変更するには、キャンペーンをドラッグ&ドロップして並べ替えることができます。
4. 成果物の割合を変更するには、アクション欄の編集ボタンをクリックして成果物の割合を変更してください。
5. アクション欄の「保存」をクリックして変更を完成させてください。

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. 設定したいキャンペーングループのアクション欄の **Edit** をクリックします。
2. **キャンペーン詳細** セクションには(Webex Contact Center ダイヤラーのキャンペーングループ)があります。 これはプレビューモード用です。
   a. 名前を入力してください。
   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てください。

d. ドロップダウンリストからエントリー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、グローバルビジネスを選択し完了してください。
群のニーズパラメータ。

3. **ダイヤラー詳細** セクションでは、ペーシングモードをプレビューとして選択する場合は以下の詳細を記載してください:
   a. ここでアウトバウンドコールラー ID の登場です。
   b. 利用可能なすべてのチームが一覧です。 プレビュー通話を担当する Teams を選択し、>をクリックして Assigned Teams として移動してください。 複数のチームを選択できます。 すべてのチームを選択するには、>>をクリックしてください。
   c. 保存をクリックして「Contact Parameters」セクションに移動します。

      注:ダイヤル詳細 セクションのフィールドの説明に即座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。

プレビュー ダイレクトペーシング モード

1. 設定したいキャンペーングループのアクション欄の **Edit** をクリックします。
2. **キャンペーン詳細** セクションには(Webex Contact Center ダイヤラーのキャンペーングループ)が含まれています。 これはプレビューモード用です。
   a. 名前を入力してください。
   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てください。
   d. ドロップダウンリストからエントリー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、グローバルビジネスを選択し完了してください。
群のニーズパラメータ。

3. **ダイヤラー詳細** セクションでは、ペーシングモードをプレビューとして選択する場合は以下の詳細を記載してください:
   a. ここでアウトバウンドコールラー ID の登場です。
   b. スライダーを使うか、プレビューオファータイムアウトを入力してください。これはエージェントがプレビューの連絡を受け入れ・スキップ・削除するための時間です。
   c. ドロップダウンリストから「プレビューオファーのタイムアウトアクション」を選択してください。 代理店がプレビューオファーに対応しない場合、申請はこの選択に基づいて自動的に連絡を処理します。 利用可能な選択肢は「受け入れ」「スキップ」「削除」です。
   d. プレビューアクション無効欄で、無効化するオプション(複数選択可能)を選択します。
   e. 保存をクリックして「Contact Parameters」セクションに移動します。

      注:ダイヤル詳細 セクションのフィールドの説明に即座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。

プレビュー 標準ペーシングモード

1. 設定したいキャンペーングループのアクション欄の **Edit** をクリックします。
2. **キャンペーン詳細** セクションには(Webex Contact Center ダイヤラーのキャンペーングループ)が含まれています。 これはプレビューモード用です。
   a. 名前を入力してください。
   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てください。
   d. ドロップダウンリストからエントリー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、グローバルビジネスを選択し完了してください。
群のニーズパラメータ。

3. **ダイヤラー詳細** セクションでは、ペーシングモードをプレビューとして選択する場合は以下の詳細を記載してください:

   a. ここでアウトバウンドコールの ID が登場します。

   b. スライダーを使うか、プレビューオファータイムアウトを入力してください。これはエージェントがプレビューの連絡を受け入れ・スキップ・削除するための時間です。

   c. ドロップダウンリストから「プレビューオファーのタイムアウトアクション」を選択してください。 代理店がプレビューオファーに対応しない場合、申請はこの選択に基づいて自動的に連絡を処理します。 利用可能な選択肢は「受け入れ」「スキップ」「削除」です。

   d. プレビューアクション無効欄で、無効化するオプション(複数選択可能)を選択します。

   e. 保存をクリックして CPA セクションに移動します。

   注意: **ダイヤラー詳細** セクションのフィールドの説明に即座にアクセスするには、 **Help** アイコンをクリックしてください。

4. 以下の項目は CPA パラメータのセクションで完了してください。

   a. 必要に応じて CPA 検出を有効にしてください。 CPA 検出を有効にしたら、設定を続けてください。 それ以外の場合は、連絡先パラメータへ移動してください。

   b. 必要に応じて AMD 検出を有効にしてください。 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ているかどうかを検出できます。

   c. 必要に応じて、終了音検出を有効にしてください。 有効化されていれば、CPA は留守番電話の終了音を検出してから通話を終了します。

   d. スライダーを使うか、ミニンサイレンスピリオドを入力してください。 これは、適用時に通話が音声検出と分類されるまでの時間(ミリ秒単位)です。

   e. スライダーを使うか、分析期間を入力してください。 これは、申請がコールを分析するのにかかるミリ秒単位の時間、つまり CPA の時間です。

   f. スライダーを使うか、最小有効スピーチを入力してください。 これは通話中の連続音声が通話を音声検出と分類するためのミリ秒単位の時間です。

   g. スライダーを使うか、最大時間分析を入力してください。 これはアプリケーションが問題を無音として認識する最大時間(ミリ秒単位)です。

   h. スライダーを使うか、最大語のトーン分析を入力してください。 これは、アプリケーションが留守番電話の音声メッセージを終了時に分析するのに使う時間

e.グローバルビジネスパラメータセクションに移動し、グローバルビジネスを選択し完了してください。

群のニーズパラメータ。

(ミリ秒単位)です。

i. 保存をクリックして「Contact Parameters」セクションに移動します。

注: CPA パラメータ セクションのフィールドの説明に即時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。

プログレッシブ・ペーシング・モード

1. ペーシングモードを選択している場合、以下の **キャンペーン詳細** セクションを以下のように完了してください。
   プログレッシブ:
   a. 名前を入力してください。
   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てください。
   d. ドロップダウンリストからエントリー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ネスパラメータを選択してください。
   f. ダイヤラー詳細セクションに移動します。
2. **ダイヤラー詳細** セクションでは、ペーシングモードをプログレッシブに選択する場合は以下の詳細を記載してください:
   a. ここでアウトバウンドコールラー ID の登場です。
   b. スライダーを使うか、ダイヤルレートを入力してください。 これは各エージェントごとにダイヤルすべき連絡先の数です。 例えば、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. スライダーを使うか、ノーアンサートリングの制限を入力してください。 これは、顧客の電話が鳴ってから「応答なし」とみなされるまでの数秒間の時間です。
   d. もし代理なしキャンペーン(Progressive IVR キャンペーン)であれば、スライダーを使うか、このキャンペーンの IVR ポート数を入力してください。

      注:ダイヤル詳細 セクションのフィールドの説明に即座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。
3. **CPA パラメータ** セクションで、ペーシングモードをプログレッシブに選択する場合は以下の詳細を記載してください。

a. 必要に応じて CPA 検出を有効にしてください。 CPA 検出を有効にしたら、設定を続けてください。 それ以外の場合は、連絡先パラメータへ移動してください。

b. 必要に応じて AMD 検出を有効にしてください。 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ているかどうかを検出できます。

c. 必要に応じて、終了音検出を有効にしてください。 有効化されていれば、CPA は留守番電話の終了音を検出してから通話を終了します。

d. スライダーを使うか、ミニンサイレンスピリオドを入力してください。 これは、適用時に通話が音声検出と分類されるまでの時間(ミリ秒単位)です。

e. スライダーを使うか、分析期間を入力してください。 これは、申請がコールを分析するのにかかるミリ秒単位の時間、つまり CPA の時間です。

f. スライダーを使うか、最小有効スピーチを入力してください。 これは通話中の連続音声が通話を音声検出と分類するためのミリ秒単位の時間です。

g. スライダーを使うか、最大時間分析を入力してください。 これはアプリケーションが問題を無音として認識する最大時間(ミリ秒単位)です。

h. スライダーを使うか、最大語のトーン分析を入力してください。 これは、アプリケーションが留守番電話の音声メッセージを終了時に分析するのに使う時間(ミリ秒単位)です。

i. 保存をクリックして「Contact Parameters」セクションに移動します。

注: CPA パラメータ セクションのフィールドの説明に即時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。

予測ペーシングモード

1. ペーシングモードを予測モードに選択する場合は、以下の **キャンペーン詳細** セクションを完成させてください:

   a. 名前を入力してください。

   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てください。

   d. ドロップダウンリストからエントリー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ネスパラメータを選択してください。

   f. ダイヤラー詳細セクションに移動します。

2. **ダイヤラー詳細** セクションでは、ペーシングモードを予測モードとして選択する場合は以下の詳細を記載してください:

a. ここでアウトバウンドコールラー ID の登場です。

b. スライダーを使うか、ダイヤルレートを入力してください。 これは各エージェントごとにダイヤルすべき連絡先の数です。 例えば、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。

   注:ここで設定されているダイヤルレートは、最大ダイヤルレート欄で指定された値以下でなければなりません。

c. スライダーを使うか、ノーコンスタンスリングタイムを入力してください。 これは、顧客の電話が鳴ってから「応答なし」とみなされるまでの数秒間の時間です。

d. スライダーを使うか、最大ダイヤルレートを入力してください。 これはログインしたエージェントごとにダイヤラーに届ける連絡先の数です。 ログイン中のエージェント数が 7 人で、最大ダイヤルレートを 2 に設定すると、アプリケーションは 14 件の連絡先をダイヤラーに届けます。

e. スライダーを使うか、放棄率のパーセンテージを入力してください。 この設定により、放棄可能な通話の割合が制限されます。 パーセンテージがこの値を超えると、ダイヤルする通話数を減らすことで通話率をこの値に引き下げます。

f. スライダーを使うか、予測補正ペースを入力してください。 これは、指定されたライブ接続に到達した後にダイヤラーがダイヤルを調整しる速度です。 この数値が高いほど、この調整は起こりにくいです。

g. スライダーを使うか、予測ゲインファクターを入力してください。 この係数は、成功した通話が期待通りに受信されなかった場合のダイヤルレートの増加を定義します。

h. スライダーを使うか、予約パーセンテージを入力してください。 これは、このグループにマッピングされたキャンペーンのためにアプリケーションが予約しなければならないログインエージェントの数です。

i. もし代理なしキャンペーン(Progressive IVR キャンペーン)であれば、スライダーを使うか、このキャンペーンの IVR ポート数を入力してください。

   注:ダイヤル詳細 セクションのフィールドの説明に即座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。

3. **CPA パラメータ** セクションでは、ペーシングモードを予測モードとして選択する場合は、以下の詳細を記載してください。

   a. 必要に応じて CPA 検出を有効にしてください。 CPA 検出を有効にしたら、設定を続けてください。 それ以外の場合は、連絡先パラメータへ移動してください。

   b. 必要に応じて AMD 検出を有効にしてください。 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ているかどうかを検出できます。

   c. 必要に応じて、終了音検出を有効にしてください。 有効化されている場合、CPA は留守番電話の終了音を検知してから通話を終了します。

d. スライダーを使うか、ミニンサイレンスピリオドを入力してください。 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ミリ秒単位の時間です。

e. スライダーを使うか、分析期間を入力してください。 これはアプリケーションが通話を分析するのにかかる時間(ミリ秒単位)、CPA の時間です。

f. スライダーを使うか、最小有効スピーチを入力してください。 これは通話中の連続音声が通話を音声検出と分類するためのミリ秒単位の時間です。

g. スライダーを使うか、最大時間分析を入力してください。 これはアプリケーションが問題を無音として認識する最大時間(ミリ秒単位)です。

h. スライダーを使うか、最大語のトーン分析を入力してください。 これは、アプリケーションが留守番電話の音声メッセージを終了時に分析するのに使う時間(ミリ秒単位)です。

i. 「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。

注: **CPA パラメータ** セクションのフィールドの説明に即時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。

接触パラメータ

1. **Contact Parameters** セクションで、以下の情報を指定してください:

   a. 初期連絡先数とは、最初からダイヤラーに送る予定の連絡先数のことです。 スライダーを使って数値を設定します。

   b. インクリメント・バイ・パーセンテージは、ダイヤラーへの連絡先配信を増やす意図の割合です。 ダイヤラーが予想より速く通話を発信し、連絡先が尽きかけているため、この数値を上げたほうが良いかもしれません。

   c. %による減少とは、ダイヤラーへの連絡配信を減らす意図の割合です。 ダイヤラーが通話を予想より遅くダイヤルし、発信すべき連絡先が溜まっているため、この速度を下げたほうが良いかもしれません。

   d. 上限閾値%は、ダイヤラーに届けられる初期コンタクト数の倍数の上限です。

   e. 自動バランスチェックボックスを有効にして、アップロードしたファイルから連絡先をグループに割り当てたすべてのキャンペーンに均等に自動的に分配します。

   f. 配達頻度を設定してください。 これはイテレーション間の待ち時間を秒単位で示します。

   g. デジタルキュー長を設定し、ダイヤラーに即時配信されるキューに残る連絡先の数を決定します。

   h. アカウントエグゼクティブマッピングのトグルを有効にし、エージェントを顧客専用にマッピングすることでパーソナライズされたサービスを可能にします。
   注:WxCC ではアカウントエグゼクティブマッピングはまだサポートされていません。

   i. 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ネスパラメータを選択してください。

   j. **保存** をクリックして完了。

手動キャンペーングループを追加

注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。

また、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。 これらは独立して電話をかける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。 キャンペーンのすべての機能はキャンペーン章で説明されている通りに機能します。 唯一の違いは、コンタクトがダイヤラーに送られるのではなく、別のテーブルに配置されていることです。 一部の API はこれらの連絡先にアクセスし、必要に応じて対応を行います。ダイヤルのためにダイヤラーに送られ、手動ダイヤルのためにリストとしてエージェントに送信されるなどです。結果が設定されると、API が結果を選択し、キャンペーン内で設定された活動をさらに実行します。

1. キャンペーングループ名を入力してください。
2. 説明を入力します。
3. 「保存して続けてください」をクリックしてください。
4. コンタクトパラメータ – エージェントマッピングのセクションを完了してください。
5. **Contact Parameters** セクションで、以下の情報を指定してください:
   a. 初期連絡先数とは、最初にダイヤラーに送信する予定の連絡先数です。 スライダーを使って数値を設定します。
   b. インクリメント・バイ・パーセンテージは、ダイヤラーへの連絡先配信を増やす意図の割合です。 ダイヤラーが予想より速く通話を発信し、連絡先が尽きかけているため、この数値を上げたほうが良いかもしれません。
   c. %による減少とは、ダイヤラーへの連絡配信を減らす意図の割合です。 ダイヤラーが通話を予想より遅くダイヤルし、発信すべき連絡先が溜まっているため、この速度を下げたほうが良いかもしれません。
   d. 上限閾値%は、ダイヤラーに届けられる初期コンタクト数の倍数の上限です。
   e. 自動バランスチェックボックスを有効にして、アップロードしたファイルから連絡先をグループに割り当てたすべてのキャンペーンに均等に自動的に分配します。
   f. 配達頻度を設定してください。 これはイテレーション間の待ち時間を秒単位で示します。
   g. デジタルキュー長を設定し、ダイヤラーに即時配信されるキューに残る連絡先の数を決定します。
   h. アカウントエグゼクティブマッピングのトグルを有効にし、エージェントを顧客専用にマッピングすることでパーソナライズされたサービスを可能にします。

      注:WxCC ではアカウントエグゼクティブマッピングはまだサポートされていません。
   i. エージェントマッピングで適切なエージェントを選択してキャンペーングループにマッピングします。 複数のエージェントを選べます。

システム構成

システム構成はキャンペーンマネージャー内のさまざまなグローバル機能を制御します。

システム構成ページへのアクセスは、ロールベースアクセス制御(RBAC)の対象となります。 そのページへのリンクは、管理モジュールに該当する権限が付与されている場合のみ表示されます。

すべてのシステム設定はシステムメニューからアクセスできます。 新しい構成を作成したり、既存の構成を更新したりできます。 変更を行うには、関連するフィールドを編集して **保存**をクリックしてください。 変更は直ちに有効になります。

システム構成は以下の機能を提供します:

モード

モードとは、アプリケーションが顧客とやり取りするために使用する通信チャネルの方法を指します。 Cam-paign Manager は、音声、メール、テキストメッセージ(SMS)など、多様なサポートチャネルから選択可能です。 ユーザは必要に応じて通信手段をカスタマイズできます。 詳しく知りたい方は、 ここをクリックしてください。

タイムゾーン

すべての時刻は協調宇宙時(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設定され、設定されたタイムゾーンはキャンペーン専用のシフト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や同じ大陸内の異なる場所に散らばることもあります。 詳しくは、 こちら

コンプライアンス

コンプライアンスにより、連絡先番号や顧客 ID、口座番号などのビジネスデータをアップロードできます。 連絡先リストとは、システム内のすべての連絡先が保存・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、連絡アップロードや連絡配信時に検証されます。 コンタクトがシステムにインポートされると、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に使用できます。 キャンペーンレベルでは、ユーザはコンタクトアップロード時または連絡配信時にコンプライアンスの検証を選択できます。 詳しくは、 こちら

グローバルアップロード

グローバルアップロードは、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。

ルールの横にある「Add Condition」をクリックすると、連絡先リストに追加条件を追加でき、追加の条件セットを作成できます。 条件集合内の条件は、規則を評価する際に一緒に AND されます。 各条件は他の条件集合と OR されます。 詳しくは、 こちら

事業成果

ビジネス成果とは、エージェントが顧客とやり取りした後に入力したラップアップコードに基づいて設定した処分のことです。 ビジネス成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連絡先に何が起こるかを定義できます。 ビジネスの成果を、成功または失敗の際に契約を閉じる設定が可能です。クレジットカード保有者が支払いを拒否した場合、そのコードは「支払い拒否」となり、ビジネスの結果を失敗に設定できます。 詳しくは こちらをクリックし

てください。

地域と郵便番号

Area and ZIP Code は郵便番号と市外局番のマスターリストを維持しています。 地域番号と郵便番号は対応する州やタイムゾーンに関連付けられています。 アソシエーションを通じて、申請は 1 日中や週末など様々な時間帯に連絡先に発信する際の地域の法定要件に準拠しています。 詳しく知りたい方は、 クリック こちら。

州法

州法は各曜日の州コードと通話可能な時間を定めています。 州や国など、あらゆる地域にはコンタクトセンター運営を規制する法律があります。 これらの州の法律を設定し、コンタクトセンター業務が運営されている地域の法令に準拠するようにすることができます。

州で 8 時 PM から 6 時 AM の間には連絡センターに連絡できないという規制があるかもしれません。 キャンペーンマネージャーの設定で、連絡先はこの時間帯外のみダイヤルに配達されるように設定でき、州法に違反して連絡が届くことはないと安心してください。 詳しく知りたい方は、ここをクリックしてください。

休日

祝日は、祭り、記念日、誕生日など、さまざまな地理的背景に基づいて祝日のリストを定義し、キャンペーンでマッピングします。 これらの日は通常、キャンペーンが行われません。 申請全体で利用可能な休日を追加できます。 追加すれば、これらの日を地域の地理条件に応じて様々なキャンペーンにマッピングできます。 詳しくは、 こちら

URL

URL は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み、キャンペーンマネージャー内から起動できるようにします。 これにより、別のブラウザ Tab を開いて頻繁に閲覧されるウェブページを閲覧する必要がなくなります。 詳しくは、 こちら

プロフィール

プロファイルは、(グローバルアップロードを含む)連絡先のアップロード、スククラブ連絡先、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。 このようなアップロード、パラメータ設定、フィールドのマッピングなどに関連する様々な作業はプロファイ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。 プロフィールとは、連絡先に関するあらゆるアップロードを助けてくれるショートカットと定義できます。 さまざまなプロフィールを作成・保存しましょう。 詳しくは、 こちら

メールサーバ

メールサーバは、あなたのインスタンスと設定したメールアカウントのメールプロパティを定義します。 メールサービスは、受信メールの送信成功にも影響します。 メール管理者は、POP3、SMTP、IMAP サーバなどの外部メールサービスに接続できるようにメールアカウントを設定します。

このページでメール設定を完了した後、以下が可能になります:

- 顧客からメールを受け取り、担当者に返信を許可しましょう。
- アウトバウンドキャンペーンでメールを送り

ましょう。 詳しくは、 こちら

SMS サーバ

アプリケーションごとに 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って、送信する 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した後、以下ができるようになります:

- 顧客から SMS メッセージを受け取り、アプリケーションや担当者に応答を許可しましょう。
- アウトバウンドキャンペーンで SMS メッセ

ージを送りましょう。 詳しくは、 こちら

その他の設定

他の設定では以下を設定できます:

- 試みカウンター
- グローバルビジネスパラメータ
- 寸法
- アラート

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できます。 もし担当者がエージェントの空き日時に変更する必要がある場合は、別のエージェントに電話を担当させることができます。接点を選択する方法は 2 つあります。 接点を直接選択する方法と、フィルター条件を用いて接点を選択する方法です。 詳しくは、 こちら

輸出入キャンペーン

キャンペーンのエクスポートまたはインポート機能では、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。 キャンペーンのインポートまたはエクスポートには、キャンペーンページ、システム設定ページ、そして各キャンペーンの連絡先戦略ページのみが含まれます。 詳しくは こちらをクリックしてください。

キャンペーンカテゴリー

キャンペーンカテゴリーは、DNC や NDNC(全国大会)などの条件を適用するために使用できるキャンペーンのグループで構成されています。 キャンペーンカテゴリはキャンペーンカテゴリの作成と管理を可能にします。 詳しくは こちらをクリックしてください。

CPaaS プロバイダー構成

キャンペーンマネージャーは、外部の CPaas サービスプロバイダーを利用した 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。 詳しくは、 こちら

API 鍵

この機能は、Cisco CCE.のキャンペーンマネージャーとの連携が必要なサードパーティアプリケーションへの安全なアクセスを促進します。 基本認証により、サービス、Webservice、Websocket

サーバアプリケーションへのアクセスが可能になります。 ユーザは API キーと秘密鍵を生成して、Campaign Man-ager に安全にアクセスできます。 これらのキーは API マネージャーへのアクセスを確保するのに役立ちます。 詳しくは、 こちら

高可用性ステータス

高可用性(HA)はライセンス機能です。 キャンペーンマネージャーは高可用性の解決策のためにクラスターデザインを採用しています。 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、両方のクラスターで利用可能です。 通常動作中は、両クラスターは一方がアクティブモード、もう一方がスタンバイモードで動作していました。 障害発生時には、自動フェイルオーバープロセスがスタンバイクラスターをアクティブモードに転送し、以前のアクティブクラスターをスタンバイモードに切り替えます。 両側は冗長性のためだけで、負荷調整のためではありません。 詳しくは、 こちら

モード

モードとは、顧客とやり取りするために用いられる方法やコミュニケーションチャネルを指します。

注:このアプリケーションは現在のリリースで音声モードのみをサポートしています。

音声モードを追加

音声モードは、固定回線(Home またはオフィスなど)やモバイル(Home またはオフィスなど)の連絡先に連絡するために作成できます。

1. クリック **音声モードを追加**。
2. モードの a **Mode Name** および a **Description** を入力してください。
3. ドロップダウンから **最小長さ** および **最大長さ** を選択します。
4. [**保存**] をクリックします。

モードを更新する

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

モードを削除

1. モードを選択し、 **削除** アイコンをクリックします。
2. 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。

フィールド

フィールド	説明

モード名	通信手段

説明	モードの説明
最小長と最大長	モードの最小長と最大長を定義できます

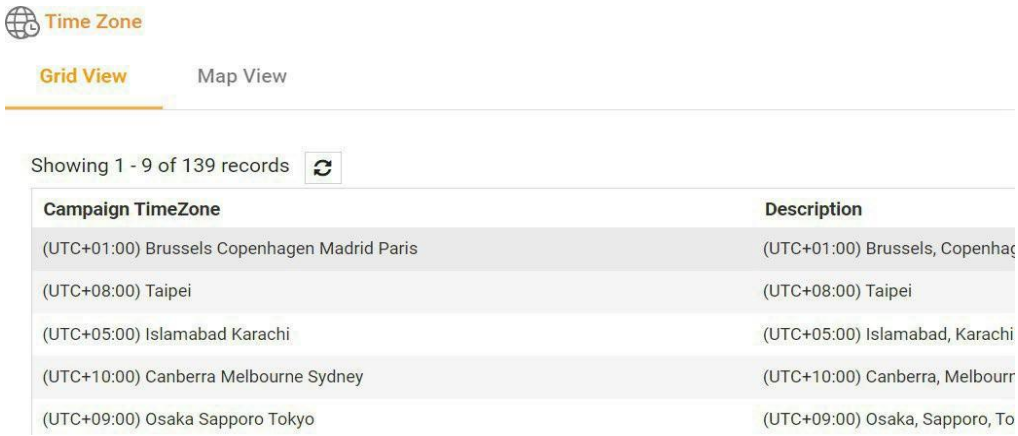
タイム ゾーン

すべての時刻は協調宇宙時(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 Campaign Manager のインストール時に設定され、設定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。 ユーザはさまざまなタイムゾーンを使ってキャンペーンを実施します。 これらのタイムゾーンは異なる大陸や同じ大陸内の異なる場所に散らばることもあります。

タイムゾーンはグリッドビューとマップビューで表示されます。 キャンペーンのタイムゾーンを適用するには、タイムゾーンを有効または無効にしてください。 タイムゾーンがキャンペーンに割り当てられている場合、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

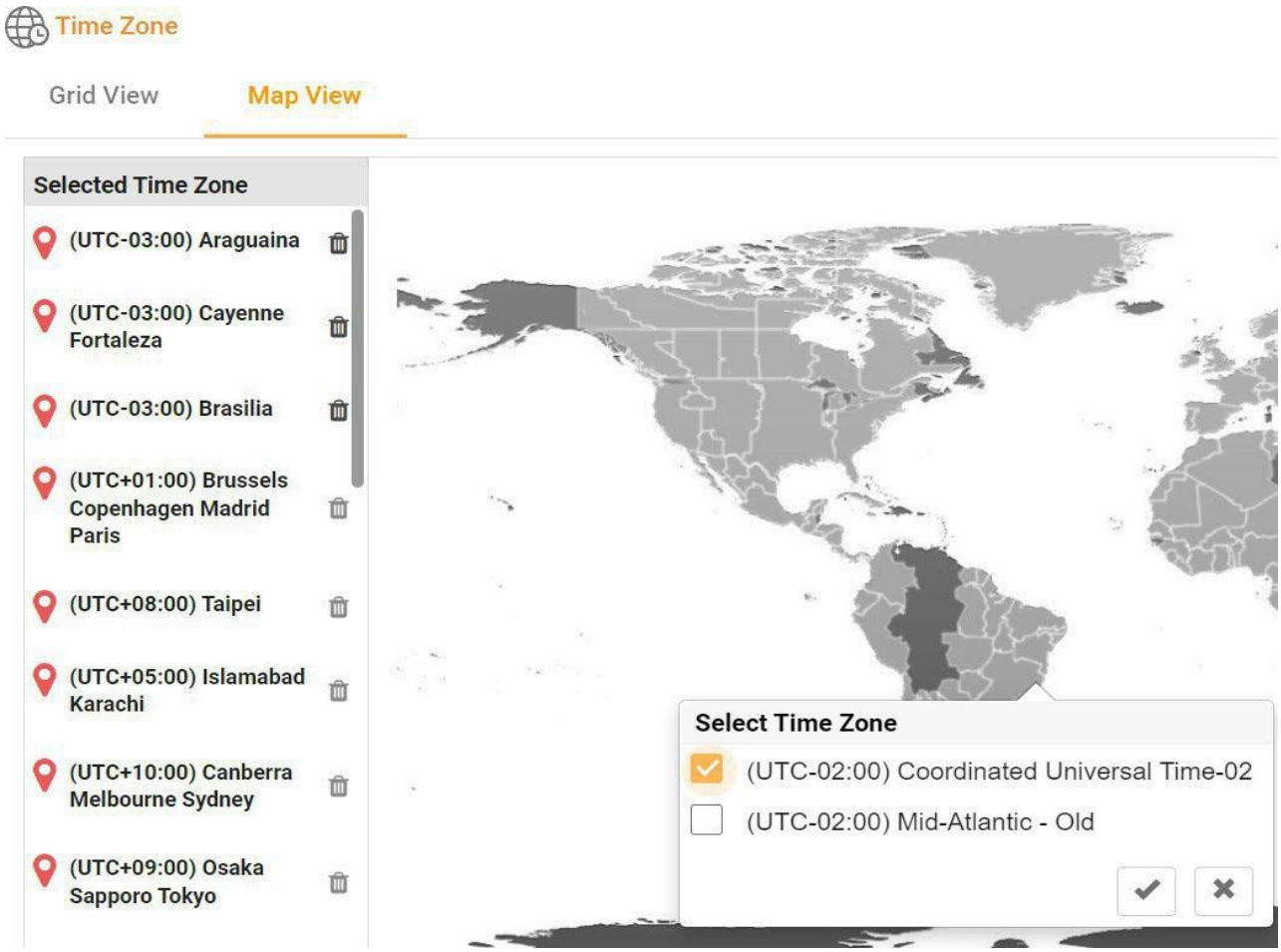
1. グリッドビューにナビゲート 。



2. キャンペーンのタイムゾーンを選択し、そのタイムゾーンを有効にしてください。

地図ビュー

1. **Map** view に切り替えてください。



2. 地図のエリアをクリックしてください。 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で **OK** をクリックしてください。

システムタイムゾーン

1. システムのタイムゾーンへ移動してください。
2. この選択により、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指標のデータを計算できます。

コンプライアンス

コンプライアンスでは、以下のような連絡先のアップロードが可能です:

- 電話禁止(DNC) - DNC 登録簿は、望まぬ電話で邪魔されないよう依頼した番号のリストです。
  DNC 登録簿は、望まぬ電話を受けないように依頼した連絡先のリストです。 さらに、DNC はメールや SMS チャネルでは *連絡禁止* を意味します。 DNC で連絡先がマークされると、すべてのチャンネル(音声、SMS、メール)はさらなる望まれない通信を遮断されます。
- 全国電話禁止(NDNC) - これは全国レベルの DNC 登録です。 NDNC に登録された番号であれば、誰も組織も望まれない電話をかけることはありません。 NDNC はまた、SMS やメールチャネルに関する全国 *連絡禁止* ポリシーにも適用され、いかなる媒体を介さずの望まれないやり取りが行われないようにしています。
- 事前明示書面同意(PEWC) - PEWC は、テレマーケターに対し、無線番号への自動ダイヤルまたは録音テレマーケティング通話および住宅固定電話への事前録音通話において、発信者の事前明示書面による同意を得ることを義務付けています。

  注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。
- 顧客優先時間(CPT) - アップロードファイルを通じて 3 つの異なる顧客優先通話時間を設定できます。 アプリケーションは顧客の希望する時間にダイヤルするための連絡先を提供します。 タイムゾーンは必要に応じて設定することも可能です。

  注:
  - この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。
  - CPT の値が重複した場合、開始時刻と終了時刻が異なっても記録は更新されません。 CPT の値が一意である場合にのみ、新しい値が CPT テーブルに追加されます。

[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** および **インポートモード** を選択します。
2. **File Type** from **Text/CSV** または **Custom**を選択します。
3. ファイル形式が Text/CSV の場合は、a **Delimiter**を選択します。 アップロードファイルには以下の区切り文字のいずれかを使ってください:コンマ(,)、ダッシュ(-)、ドル($)、パーセント(%)、パイプ(|)、カーカムフレックスまたはキャレット(^)、アンパサンド(&)、アスタリスク(*)、Tab。
4. ファイルをインポートして選択するには **ファイルを選択** クリックしてください。

   注:アプリケーションをローカライズされた言語(英語以外の)で使用する場合は、アップロード用の連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存してください。

5. 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 Profile1 を選択してください。 迅速なアップロードについては、91 ページの「Quick Upload」 をご覧ください。

フィールドマッピング

1. **フィールドマッピング** Tab にアクセスしてください。
2. ドロップダウンリストから国コードを選択して国コードフィールドにマッピングしてください。
3. ドロップダウンリストから DNC データを選択して DNC データフィールドにマッピングしてください。
4. ドロップダウンリストから市外局番を選択して市外局番フィールドにマッピングしてください。
5. ドロップダウンリストからチャンネルタイプを選択して、チャンネルタイプフィールドにマッピングしてください。 音声、ボイスメール、メール、SMS、CPAAS など複数のチャネルタイプを選択できます。
6. アップロードタイプが **NDNC**の場合:
   a. ドロップダウンリストから **NDNC Data** を選択します。
   b. 地図のドロップダウンリストから **開始日** フィールドおよび **終了日** フィールドを選択します。
   c. ドロップダウンリストから **Date Format** を選択します。
7. アップロードタイプが **DNC**の場合:
   a. ドロップダウンリストから DNC データを選択してください。
   b. アップロードタイプが **DNC**の場合は、アップロードファイルから DNC の持続時間 を有効にしてください。 この連絡を DNC に永久にマークするには、「DNC Forever」を有効にしてください。 DNC 持続時間フィールドはアップロードタイプが DNC である場合にのみ有効です。
   c. DNC を永遠に発動することで、 **有効期間** TURN。 このフィールドが有効化されている場合、 **開始日** および **終了日** フィールドは無効化されます。
   d. **開始日** および終了日 **を選択してください** **DNC Forever** フィールドが

      有効でない場合は。 注:日付と時刻は設定されたシステムのタイムゾーン

      に基づいて表示されます。
   e. ドロップダウンリストから **Date Format** を選択します。 このフィールドは DNC 持続時間が有効化された場合にのみ表示されます。
8. アップロードタイプが **PEWC**の場合:
   a. ドロップダウンリストから PEWC データフィールドを選択してください。
   b. **Consent** または **Non-Consent** のいずれかをクリックすると、連絡が Prior Express Written Con-sent の定義に基づく同意(Prior Express Written Consent)と

して提供されるか、または非同意として届けられるかを示します。

9. アップロードタイプが **CPT**の場合、

1A プロファイルは、手動・自動アップロードのたびに再利用可能な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す。 アップロードを管理するすべての設定は名前付きプロファイルに保存されています。ファイル/データベースのアップロード、アクセス認証情報、ビジネスフィールドマッピングなど、アップロードに関連するほぼすべての情報が管理されています。 やるべきことは、ファイルパスを選択し、プロフィールを選んでアップロードするだけです。

1. タイムゾーンを選択するには **ファイルからアップロード** または **市外局番使用**を選択します。 「アップロード元ファイル」を選択した場合、アップロード済みファイルからマッピングするタイムゾーンフィールドを選択してください。
2. 連絡先アップロードファイルに指定された CPT を たい場合は「Upload from File」を選択してください。 アップロードファイルにタイムゾーンを必ず記載してください。 タイムゾーンを選択し、アップロードしたファイルから CPT のタイムゾーンとして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すでに申請書内で利用可能であることを確認してください。
3. 市外局番のタイムゾーンを CPT タイムゾーンとして使用するには、Select **Use Area Code**
4. ドロップダウンのアップロード済みファイルから **曜日** 選択して、顧客が電話を受ける曜日を選択します。 アップロードファイルには、月曜日の Mo、火曜日の Tu など、週の日に連続した最初の 2 つのレットターを含める必要があります。 これは必須フィールドです。
5. HH:MM および HH:MM から **時間フォーマット** 選択。 時間のフォーマットはアップロードファイルに記載されたフォーマットと一致しなければなりません。
6. **スロット A 開始時間**[1], **スロット A 終了時間**[2], スロット B[3], スロット B 終了時間[4], スロット C 開始時間[5] スロット C 終了時間[6]を選択します。

   注:3 枠すべてを選ぶ必要はありません。 ただし、複数のスロットを選択する場合は、順番にスロット A、次にスロット B、スロット C を選ばなければなりません。

1最初のスロット A の顧客希望の開始時間にマッピングするフィールドを選択してください。この時間帯は、アプリケーションがダイヤラーに連絡先を届ける時間であり、このスロットで適用されるダイヤルに関する法定制限に従います。

2最初のスロット A の顧客希望の終了時間にマッピングするフィールドを選択してください。これは、連絡先がダイヤラーに届かない時間です。

32 番目のスロット B の顧客希望開始時間にマッピングするフィールドを選択してください。これは、最初のスロットで通話が失敗した場合に備え、3 つの顧客優先スロットのうち 2 番目に必要となります。 この時間帯にアプリケーションがダイヤラーに連絡先を届けます。 例えば、スロット A のタイミングが 8 AM から 9 AM で、何らかの制限や顧客に連絡が取れないために通話が発信できない場合、ここで定義されたスロット B(10 AM から 11 AM)でダイヤルされます。 これもこのスロットに適用されるダイヤルに関する法定制限の対象となります。

4顧客が希望するスロット終了時間にマッピングするフィールドを選択してください。2 つ目、またはスロット B の。これは、連絡先がダイヤラーに届かない時間です。

53 番目のスロット C の顧客希望の開始時間に対応するフィールドを選択してください。これは、1 番目と 2 番目に電話が失敗した場合に備え、3 つの顧客優先スロットのうち最後として必要となります。 この時間帯にアプリケーションがダイヤラーに連絡先を届けます。 例えば、スロット A のタイミングが 8 AM から 9 AM で、制限や顧客に連絡が取れないために発信できない場合;スロット B の時間は 10 AM から 11 AM であり、同じ理由でダイヤルアウトできません。ここで定義された

スロット C(2 PM から 3 PM)でダイヤルアウトされます。 これもこのスロットで適用されるダイヤルに関する法定制限の対象となります。
63 番目のスロット C の顧客希望の終了時間にマッピングするフィールドを選択します。これは、連絡先がダイヤラーに届かない時間です。

コンプライアンスまたはキャンペーンカテゴリー

注これは任意のステップです。

1. **コンプライアンスまたはキャンペーン特定カテゴリー** Tab に移動し、選択的なキャンペーンには適合 **キャンペーン特有 DN** C または適切なキャンペーンを選択してください。
2. **カテゴリ特定の DN** C を選択し、適切なキャンペーンカテゴリーを選択して選択的なキャンペーンカテゴリーにコンプライアンスを適用してください。
3. [**保存**] をクリックします。

クイックサーチ

1. **アップロードタイプ** およびカテゴリタイプ **を選択してください**。
2. 検索の値は入力します。 これは、DNC、NDNC、CPT、または PEWC のいずれかとマークされた連絡先の電話番号です。
3. クリック **見つけ**。
4. DNC および NDNC の場合、アプリケーションはコンプライアンスデータ、カテゴリ、開始日・時刻、終了日・時刻、タイプを表示します。

   注:タイプフィールドは DNC および NDNC フィルターに適用されます。 日付と時間は設定されたシステムのタイムゾーンに基づいて表示されます。
5. PEWC の場合、検索結果はすべての一致するレコードに対してコンプライアンスデータ、カテゴリ、チャネル、同意タイプを表示します。
6. CPT の場合、検索結果はコンプライアンスデータ、カテゴリ、チャネル、曜日、そしてスロット A、スロット B、スロット C(利用可能なスロット)の時間範囲をすべての一致レコードで入力します。

クイックアップロード

簡単なアップロード:

1. アップロードタイプ チャンネルタイプ **を選択してください**。 複数のチャンネルタイプを選択できます。
2. ドロップダウンから **Category** を選択します。
3. ここで **コンプライアンスデータ** DNC データ、NDNC データ、PEWC データなどがあります。 連絡先電話番号の代わりに、DNC とマークされた任意の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. DNC として **有効期間** を有効にしてください。
5. ここで **開始時間** そして終了時間 が登場します。 この接触は選択した期間中、DNC としてマークされたままです。

   注:これは **DNC Forever** チェックボックスが選択されていない場合にのみ適用されます。 日付と時間は設定され

たシステムのタイムゾーンに基づいて表示されます。

6. アップロードタイプが **PEWC**の場合は、Consent または Non-Consent のいずれかをクリックすると、コンセント(ユーザ提供同意)または事前明示書面同意の定義に基づく非同意(**Non-Consent**)として伝えられる必要があります。

7. アップロードタイプが **CPT**の場合は、タイムゾーンを選択してください。
8. 顧客が電話を受ける曜日 **曜日** 選択。
9. スロット A 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希望の通話時間の開始時間と終了時間を選択してください。 OK をクリックしてください。
   注:日付と時刻は設定されたシステムのタイムゾーンに基づいて表示されます。
10. 追加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。 **開始時間** および **終了時間** を選択してください。このスロットの優先通話時間は。 クリック **OK**。
11. 3 番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。顧客が希望する通話時間 **開始時間** および終了時間 を選択してください。 クリック **OK**。
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
アップロードタイプ	これにより、DNC、NDNC、PEWC のいずれかがアップロードされるコンプライアンス担当者の種類が決まります。 **DNC** - DNC は「Do Not Call(登録)」のことです。一部の通信規制当局は、電話で利用者に DNC 顧客としてマークするオプションを提供しています。DNC と記載された電話に、いかなる個人や組織も望まれない電話をかけたり、望まれない SMS を送信したりしてはなりません。 **NDNC** - NDNC は全国レベルの「電話しない(登録)」です。 番号が NDNC に登録されている場合、登録国(登録国)内の個人や組織は、望まれない電話をかけたり、未承諾の SMS を送信したりしてはなりません。 **PEWC** - PEWC は事前明示書面同意(Prior Express Written Consent)です。 この遵守により、テレマーケターは無線番号への自動ダイヤルまたは録音済みテレマーケティング通話や住宅固定電話への事前録音通話において、事前に被かれた相手の明確な書面同意を得ることが義務付けられています。 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、キャンペーンにアップロードされる数字が PEWC の申告であることを確認する必要があります。

インポートモード	輸入方法 **追加**:アップロードされた記録を既存の DNC/NDNC/PEWC リストに追加します。 **上書き**:既存リストをクリアし、新しいリストを追加します

	リストに加える記録。 **削除**:DNC/NDNC/PEWC リスト内の記録でアップロード対象と一致するものは削除されます。
ファイルタイプ	インポートするファイルの種類。 もしアプリをローカライズされた言語(英語以外の言語)で使用する場合は、UTF-8 エンコーディングでアップロード用の連絡先ファイルを保存してください。
区切り記号	ファイル内の別々のデータフィールドに文字を一覧表示します。 アップロードファイルには以下の区切り文字のいずれかを使ってください:コンマ(,)、ダッシュ(-)、ドル($)、パーセント(%)、パイプ(|)、カーカムフレックスまたはキャレット(^)、アンパサンド(&)、アスタリスク(*)、Tab。
プロファイル名（Profile Name）	プロフィールをリストアップします。 プロファイルは、アップロードリストやコンプライアンスフィールドのマップを保存するテンプレートで、手動・自動アップロードのたびに再利用可能です。
国コード	アップロードファイルのビジネスフィールドを国コードとしてマッピングします
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	ビジネスフィールドは市外局番としてマッピングされます。 このキャンペーンの州法遵守は、システム内で設定されている市外局番に基づいています。 この市外局番に属する州の法律が適用されます。
チャネルタイプ	DNC アップロードを適用するためのコミュニケーション手段(音声、メール、SMS など)。 複数のチャンネルタイプをチェックボックスで選択できます。
DNC 時間	DNC としてマークされる接触期間。
DNC フォーエバー	DNC Forever は DNC/NDNC/PEWC に連絡先のアップロードを永久に許可しています
キャンペーン特有	リスト キャンペーンの詳細
カテゴリー固有の	リスト カテゴリ
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の名称

グローバルアップロード

グローバルアップロードは、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のグローバルアップロードの詳細の設定を扱います。

ユーザは以下の操作が可能です:

- 連絡先のアップロード
- グローバルアップロード構成

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。
ルールの横にある「プラス」をクリックして、追加の条件セットを作成することで、連絡先リストに追加条件を追加できます。
条件集合内の条件は、規則を評価する際に一緒に AND されます。 各条件は他の条件集合と OR 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、連絡先をアップロード **へ移動してください**。
2. **Type** from **Text/CSV** or **Other**を選択します。 他のフォーマットは JSON フォーマットのみをサポートしています。
3. クリック **ファイル選択** 連絡先ファイルをアップロードします。

   注意: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する場合は、アップロード用の連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存してください。
4. グローバルアップロード構成から **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内のすべてのフィールドはドロップダウンに表示されます。 各分野の特徴を定義してください。
2. a **Data Type** from **Float**, **String**, **Number**、and **DateTime**を選択します。
3. 選択したデータ型が **DateTime**の場合は、a

Formatを選択します。 **エクスプレッションビルダー**

1. **Expression Builder** にアクセスし **CREATE NEW**をクリックします。
2. an **Expression Name**を入力してください。
3. ドロップダウンから a **Function** を選択します。 関数の Left、Right、Substring、Replace では、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 System Fields が入力されています。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリッ

クします。

4. パラメーター 1 に対して設定 クリック。この式には 3 つのパラメータを選択できます。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリックします。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now**のみを選択できます。
5. パラメーター 2 に対して **設定** をクリックしてください。この式には 3 つのパラメータを選択できます。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリックします。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now**のみを選択できます。
6. パラメータ 3 に対して設定 をクリックします。この式には 3 つのパラメータを選択できます。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 **選択をクリックします**。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now のみを選択できます**。
7. [保 存

（**Save**）] をク

リックします。

ビルドコンディ

ション

1. **Build Condition** Tab に移動します。 これはキャンペーンのビルド状態とプロフィールを表示します。 ユーザは **Action**から条件を編集または削除できます。
2. **+**「**条件を追加** 」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** および **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方法は 2 つあります。 これは configuration *RecordsMovedToAllMatchedConditions LCMGlobalUploader* コンポーネントの the *web.config* で制御されます。
   a. 真実 - 複数のキャンペーンで、複数のキャンペーンの条件を満たす場合
   b. 偽 - 単一のキャンペーンに、その条件に合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る場合。
5. **Advanced Builder**を有効または無効にするには、「Advance Build Condition」をご覧ください。
6. **アップロード**をクリックします。

テキストと **CSV** を使ったグローバルアップロード設定

テキストと CSV を使ったグローバルアップロード構成の方法については、「Text と CSV を使った構成」を参照してください。

API を使ったグローバルアップロード構成

API を使ってグローバルアップロード設定を行う方法については、 Configuration Using API を参照してください

JSON または固定幅を用いたグローバルアップロード設定

テキストや JSON ファイルを使ったグローバルアップロード設定の方法については、次のページの「JSON または固定幅の構成」 をご覧ください

グローバルアップロードの状況更新

1. グローバルリスト ID を選択し、 **Action** の **Menu**icon 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ステータス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、 **Action** の **Menu**icon をクリックします。
2. **削除**選択。

フィールド

フィールド	説明
グローバルリスト ID	リスト ID は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ています。
ファイル名	アップロード用の連絡先を含むファイル名。
アップロードされた時間	リストがアップロードされた日付と時間。 システム設定で設定された時間に基づいています。
処理	リストから処理済みの連絡先数を数えてください。
比類なき	リストからマッチしない連絡先の数。 ダウンロードをクリックすると、未記録のリストをダウンロードできます。
エラー（Error）	アップロード時にエラーが表示される連絡先の数。エラーレコード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てください。
グローバルリストキャンペーン	各キャンペーンにアップロードされた連絡先数を見るには展開してください

Status（ステータス）	連絡先のステータスを定義してください。 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を示し、連絡先のアップロードが成功し、連絡先がダイヤラーに届けられることを意味します。 停止 - この状態はリストが停止され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、ダイヤラーには届きません。 失敗 - このリストのすべての連絡先は

フィールド	説明
	キャンペーン。 完了 - 連絡先が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。
完成率	完成率は以下の式で計算されます: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
アクション	取るべき行動をリストアップしてください
停止	複数のキャンペーンにアップロードされた連絡先やダイヤラーへの調査を停止します。
開始	アップロード済みの連絡先のダイヤラーへの配信を再開します。
恒久的な停留所	このリストからの連絡先の配信を永久に停止します。 この行為は不可逆的です。

JSON または固定幅を用いた設定

[ファイルのインポート(Import File)]

1. アップロードのために **Source** を選択してください。
   a. a **New** file を選択してグローバルアップロード用の新しいファイルを設定してください。
   b. **Existing** file を選択して、既存ファイルに条件を更新してください。
2. selected **Source** is **New**の場合、a **Delimiter を選択してください**
3. **ファイルタイプを選択してください**
   a. **テキスト/CSV** - フラットファイルから連絡先をアップロードするにはこちらを選択してください。 フラットファイルのフィールドは、コンマ、Tab、またはカスタム区切りで区切ることができます。
   b. **API** - フラットファイルを使わない場合は、API を使ってテンプレートを使って連絡先をアップロードすることもできます。
   c. **その他** - その他を選択する場合は、固定幅(ヘッダーのないフォーマット済みテキストファイル)または JSON(デフォルトオプション)から適切なフォーマットを選択してください。

      注:アプリケーションをローカライズされた言語(英語以外の)で使用する場合は、アップロード用の連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディング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てください。

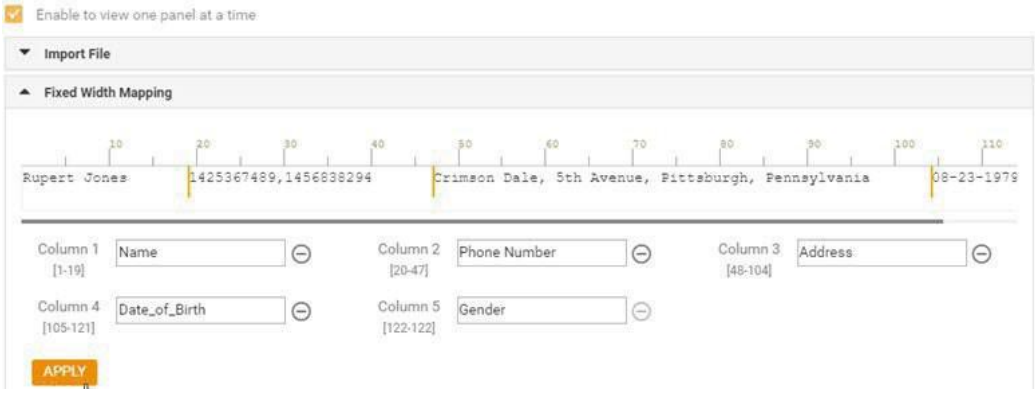
注意:アップロードするファイル名が同じ文字列で始まることを確認してください。 例えば、あなたは定期的に第三者のアプリケーション(CRM)からアップロード用のファイルを受け取っています。 ここで構成するファイルが Contact.txt であれば、サードパーティアプリケーションが配置するすべてのファイルはこの名前で始まるべきです。サードパーティアプリケーションは、識別のためにタイムスタンプや一意の ID を付け加えることがあります。例えば、それぞれ Contact_MMDDYYYY.txt や Contact_000001.txt です。 アプリケーションが開始文字列に一致するファイル(この場合は Contact)を見つけた場合　　ファイルはアップロードのために取り上げられます。

注意:連絡先ファイルにオプションビジネスフィールドが含まれている場合、これらのファイルのヘッダーには特別な文字 Anywhere が含まれてはいけません。 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っていないことを確認してください。 カスタム区切り文字を使う場合は、アップロードファイルで使った区切り文字を選んでデータ欄を分けてください。

固定幅

このオプションは、選択したファイル形式が **Others**である場合にのみ適用されます。

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. ファイルの最初の行のデータは文字スケールで表示されます。 これにより、列の区切りや各列のヘッダー定義が可能です。
3. データ行の上の場所をクリックすると、各列の制限を示します。 1 列あたり最大 128 人のキャラクターが許可されています。
4. 最初に確立された列は「列 1」と呼ばれ、連続する列にはそれに応じて番号が付けられます。 各列ごとに文字の範囲も指定されています。 最初の列の範囲は 1 から始まります。列の終点は次の列の開始点です。
5. テキストボックス内の各列のヘッダーを定義し、それぞれの列に沿って配置してください。

注:アップロードにはヘッダーのない TXT ファイルのみが推奨されています。 ヘッダー付き

の TXT ファイルがアップロードされた場合、その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には報告されません。 これらは Global Upload パスのエラーログフォルダから利用可能です。

6. 列を削除するには、 **Remove** along it をクリックし、「削除確認」ポップアップで確認してください。 最後の列は削除できません。
7. 変更を保存するには **APPLY** ボタンをクリックしてください。 一度適用されると、変更は元に戻せません。 列のヘッダーは、その後のフィールドでデータマッピングのために埋め込まれます。 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. データスキーマへ移動してください。 テンプレートファイル内のすべてのフィールドはドロップダウンに表示されます。 各分野の特徴を定義してください。
2. a **Data Type** from **Float**, **String**, **Number**、and **DateTime**を選択します。
3. 選択したデータ型が **DateTime**の場合は、a

Formatを選択します。 エクスプレッションビルダー

1. **Expression Builder** にアクセスし **CREATE NEW**をクリックします。
2. an **Expression Name**を入力してください。
3. ドロップダウンから a **Function** を選択します。 関数の Left、Right、Substring、Replace では、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 System Fields が入力されています。 そのうちの一つを選び、 選択をクリックします。
4. パラメーター 1 に対して設定 クリック。この体験のために選べるパラメータは 3 つあります。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 選択をクリックします。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now**のみを選択できます。
5. パラメーター 2 に対して 設定 をクリックしてください。この体験のために選べるパラメータは 3 つあります。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 選択をクリックします。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now**のみを選択できます。
6. パラメータ 3 に対して設定 をクリックします。この体験のために選べるパラメータは 3 つあります。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 選択をクリックします。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now**のみを選択できます。
7. [保 存

（**Save**）] をク

リックします。

ビルドコンディ

ション

1. **Build Condition** Tab に移動します。 これはキャンペーンのビルド状態とプロフィールを表示します。 ユーザは **Action**から条件を編集または削除できます。
2. **+**「**条件を追加** 」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** および **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方法は 2 つあります。 これは configuration *RecordsMovedToAllMatchedConditions LCMGlobalUploader* コンポーネントの the *web.config* で制御されます。
   a. 真実 - 複数のキャンペーンに対して、ある契約が複数のキャンペーンの条件を満たす場合
   b. 偽 - 単一のキャンペーンに、その条件に合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る場合。
5. **Advanced Builder**を有効または無効にするには、「Advance Build Condition」をご覧ください。
6. **アップロード**をクリックします。

ビルドコンディション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	これは、接触プロセスが行われ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）	プロフィールの名前。
条件	症状の名前です。
アクション	行動を起こす。

API を使った設定
[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て、 **グローバルアップロード設定**に移動します。
2. アップロードのために **Source** を選択してください。
   a. a **New** file を選択してグローバルアップロード用の新しいファイルを設定してください。
   b. **Existing** file を選択して、既存ファイルに条件を更新してください。
3. selected **Source** is **New**の場合、a **Delimiter を選択してください**
4. Select **API** ファイル形式 。 グローバルアップロード API を使って連絡先をアップロードする場合は、このオプションを選択してください。 これには連絡先情報を含むテンプレート(データソース)が必要です。 テンプレートファイルのフィールドをデータスキーマにマッピングし、条件を書き込み、連絡先をアップロードできます。
5. テンプレート名 **を入力してください**。 テンプレートには API で求められる入力要件が含まれています。

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内のすべてのフィールドはドロップダウンに表示されます。 各分野の特徴を定義してください。

2. a **Data Type** from **Float**, **String**, **Number**、and **DateTime**を選択します。
3. 選択したデータ型が **DateTime**の場合は、a

Formatを選択します。 エクスプレッションビルダー

1. **Expression Builder** にアクセスし **CREATE NEW**をクリックします。
2. an **Expression Name**を入力してください。
3. ドロップダウンから a **Function** を選択します。 関数の Left、Right、Substring、Replace では、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 System Fields が入力されています。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリックします。
4. パラメーター 1 に対して設定 クリック。この体験のために選べるパラメータは 3 つあります。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリックします。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now**のみを選択できます。
5. パラメーター 2 に対して **設定** をクリックしてください。この体験のために選べるパラメータは 3 つあります。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 **選択**をクリックします。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now**のみを選択できます。
6. パラメータ 3 に対して設定 をクリックします。この体験のために選べるパラメータは 3 つあります。 Left、Right、Substring、Replace の各関数については、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ます。 そのうちの一つを選び、 **選択をクリックします**。 その他の日付、日、時刻に関する機能については、 **Now のみを選択できます**。
7. [保 存

（**Save**）] をク

リックします。

ビルドコンディ

ション

1. **Build Condition** Tab に移動します。 これはキャンペーンのビルド状態とプロフィールを表示します。 ユーザは **Action**から条件を編集または削除できます。
2. **+**「**条件を追加** 」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** および **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方法は 2 つあります。 これは configuration *Record-sMovedToAllMatchedConditions LCMGlobalUploader* コンポーネントの the *web.config* で制御されます。
    a. 真実 - 複数のキャンペーンに対して、ある契約が複数のキャンペーンの条件を満たす場合

b. 偽 - 単一のキャンペーンに、その条件に合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る場合。

5. **Advanced Builder**を有効または無効にするには、「Advance Build Condition」をご覧ください。
6. **アップロード**をクリックします。

事業成果

ビジネス成果とは、顧客とのやり取りの結果に基づいてエージェントが設定する態度のことです。 事業成果は、各事業成果のリコールおよび閉鎖のルールを定義します。

例えば、クレジットカードの所有者が残高を支払っていることを確認する場合もあります。 あなたの説明は支払いに同意できます。 この場合、このビジネス成果を成功として扱うことができます。 成功した場合、ビジネスの成果を契約を閉じる設定も可能です。 逆に、クレジットカード保有者が支払いを拒否した場合、あなたの説明は支払い拒否に設定でき、ビジネス結果を失敗に設定できます。 また、ビジネス成果を設定して後日再度連絡を再スケジュールすることもできます。

ユーザは新しいビジネス成果を作成、編集、削除が可能です。

同期プラットフォームの成果

注:: **Global_<dialername>_Wrap-up** は Webex Contact Center に適

用されます。 ビジネス成果はワークスペース上のエージェントに提

供されます。

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>_Wrap-up** group の下に表示されます。 キャンペーンマネージャーは、Agent Desktop でセットされたビジネス成果よりも定義された Wrap-up コードを優先します。

新しいビジネス成果を追加したり、グループからビジネス成果を削除したりすることはできません。 次のページで 「親成果」を定義し ビジネス成果プロパティを **結果タイプ**、 **再スケジュール時間**、 **最大再試行**、 **優先度**、 **リード** スコアなど)などのビジネス成果プロパティを変更できます。

新しいビジネス成果の追加

ビジネスアウトカムグループ

1. クリック **追加** **ビジネス成果を追加**へ移動してください。
2. **ビジネスアウトカムグループ名** and **Description**を入力してください。
3. **[次へ（Next）]** をクリックします。

親の成果

1. **Parent Outcomes** Tab に移動し、 **Add をクリックしてください。**
2. **親結果名** および親 **結果説明**を入力してください。
3. クリック **保存 アクション** Tab。
4. **[次へ（Next）]** をクリックします。

結果

1. **Outcome** Tab に移動し、 **Add**をクリックします。
2. **Outcome** name を入力し、ドロップダウンから a **ParentName** 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. ここで **再スケジュール時間、 最大再試、 優先度、 リードスコア**の登場です。
5. TURN **密接触** to **ON** 連絡を取って連絡を取る。
6. TURN the **Remove Contact** to **ON** を解除してモードを削除してください。
7. クリック **保存 アクション** Tab。
8. [**保存**] をクリックします。

ビジネス成果の編集または削除

ユーザはビジネスの成果を編集・削除できます。

編集:結果

1. ビジネス成果を選択し、 **Edit Action** Tab をクリックします。
2. パラメータを更新して **グループ更新**をクリ

ックします。 **結果を削除する**

1. ビジネス成果を選択し、 **Delete Action** Tab をクリックします。
2. 警告を読み、 **削除** をクリックするとビジネス結果を削除してください

フィールド

フィールド	説明
事業成果グループの説明	ビジネス成果グループの説明
親結果名	親結果の名称

親のアウトカムの説明	親の結果の説明
アクション	結果を得るために取るべき行動を定義します。 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。 結果とは、行為者がキューストマーとの相互作用の結果に基づいて設定した態度のことです。
アウトカムタイプ	失敗か成功かといった結果タイプを定義します
時間の再調整	結果のために連絡が再スケジュールされる日と時間を定めます
マックス・リトライ	これは、エージェントが通話のビジネス結果を設定する際に許可されるリトライ回数です。 この番号に到達すると、連絡先は次の有効なモードにダイヤルされます。 他に有効なモードがない場合、アプリケーションはこのモードでこの条件を繰り返し、日次またはグローバル再試行に到達します。
優先順位（Priority）	結果の優先順位を定義します。 この連絡先を優先度の高いものにするために、番号を適切に調整してください。
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。
親しい接触者	連絡を閉じる必要があるかどうかを明確にしてください。
PCB を保持する	同じエージェントに個人的に折り返し電話をかけるオプションもあります。現在接続されている通話は個人のコールバックコンタクトであり、処理後は PCB コンタクトとして維持する必要があります。TURN Retain PCB スイッチオン。

州、市外局番、郵便番号

州/地域/郵便番号セクションは、州ごとの通話可能な時間、市外局番、郵便番号を管理することで、地域のテレマーケティング規制の遵守を確保します。 また、郵便番号や市外局番のマスターリストをそれぞれの州やタイムゾーンにマッピングし、週末やその他の適用期間を含む許容時間帯に個人と連絡するための法定要件の遵守を可能にしています。

州を追加

新しい状態を追加するには以下の手順を実行してください:

1. システムメニューの **州/地域/郵便番号** に行ってください。
2. 州に行き、 **州を追加**をクリックします。
3. ここで **州の名前** 登場します。
4. ドロップダウンリストから **Zone Name** を選択します。
5. [**保存**] をクリックします。

郵便番号を追加する

新しい郵便番号を追加するには以下の手順を実行してください:

1. 郵便番号 Tab に行ってください。
2. クリック **郵便番号を追加**。
3. 郵便番号 **を入力してください**
4. ドロップダウンリストから **Zone Name** を選択します。 これは必須フィールドです。
5. ドロップダウンリストから **State** を選択します。 これも必修科目です。
6. 必要に応じて **Block State** ボタンを切り替えてステータスをブロックしてください。
   a. スイッチがオンになっている場合は、ステータスがブロックされるべき **開始日時** を入力してください。
   b. **終了日時** を入力して、ブロックがいつ終わるかを定義します。
7. **Save** **Action** Tab をクリックしてエントリーを保存してください。

郵便番号をインポートする

Zip code をインポートするには:

1. **インポート郵便番号**に行ってください。
2. **ファイルを選択** クリックして郵便番号ファイルを選択してください。
3. アップロードしたファイルからフィールドをマッピングします。 マップピング用のドロップダウンから適切な値を選択してください。 郵便番号 **、ゾーン名 、**州名 、そして州名を地図化します。 これらは必須の科目です。 ファイルに記載されている状態がシステム上で利用可能でなければ、フィールドを正しくマッピングできません。
4. **インポート**をクリックします。

ブロックまたは解除のための郵便番号インポート

Zip Code ファイルをインポートしてブロックまたは解除するには:

1. ブロック/解除 **にアクセスしてください**。
2. ファイルタイプは **Block** または **Unblock**から選択してください。
3. **ファイルを選択** クリックして郵便番号ファイルを選択してください。
4. 郵便番号をブロックまたは解除するには **開始日/時刻** および **終了日/時刻** を選択します。 設定されたシステムのタイムゾーンに基づいて時刻を表示します。
5. テキストファイル内のすべてのフィールドは、 **Field Mapping** セクションのドロップダウンリストに表示されます。 地図作成のためにドロップダウンから **郵便番号** を選択してください。
6. **インポート**をクリックします。

市外局番を追加する

市外局番を追加するには:

1. **市外局番** Tab にアクセスし、 **市外局番を追加**をクリックします。
2. **市外局番** 数値を入力してください。
3. ドロップダウンリストから **Zones Name** を選択して市外局番をマッピングします。
4. ダウンリストから **State** を選択します。
5. TURN **ブロック状態** の市外局番を **On** または **Off**に変えた。 これにより、市外局番のブロックや解除が可能です。
   a. スイッチがオンになっている場合は、ステータスがブロックされるべき **開始日時** を入力してください。
   b. **終了日時** を入力して、ブロックがいつ終わるかを定義します。
6. クリック **保存 アクション** Tab。

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. **Import Area Code**をクリックします。
2. クリック **ファイル選択** 市外局番ファイルを選択します。
3. マッピング用のドロップダウンリストから適切な値を選択してください。 市外局番 、ゾーン名 **、州 を地図化してください、ゾーン名**、州。 これらは必須の科目です。 ファイルに記載されている状態がシステム上で利用可能でなければ、フィールドを正しくマッピングできません。
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解除

アプリケーションは遮断されたエリアの連絡先をダイヤラーに届けません。 市外局番機能の BLOCK / UNBLOCK 機能を使って、連絡先の配信をブロックしてください。

市外局番ファイルをインポートしてブロックまたは解除するには:

1. **市外局番 > ブロック/解除**にアクセスしてください。
2. ファイル形式は **Block** または **Unblock**から選択してください。
3. クリック **ファイル選択** 市外局番ファイルを選択します。
4. **開始日/時刻** および **終了日/時刻** を選択して、エリアコードをブロックまたは解除します。 設定されたシステムのタイムゾーンに基づいて時刻を表示します。
5. 地図作成用のドロップダウンから市外局番 を選択してください。
6. クリック **インポート**。

市外局番または郵便番号を編集

1. 市外局番または郵便番号を選択し、「アクション」の **編集** をクリックします。
2. 詳細を更新してください。 TURN the **Block Status** switch **ON** 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。

州/地域/郵便番号 セクションを完了したら、 **州グループ**を作成します。

フィールド

フィールド	説明
郵便番号	5 桁または 9 桁の郵便番号。
状態	州名
ブロック状況	地域や郵便番号がブロックされているか、解除されているかを定義します
開始日・時間	市外局番や郵便番号のブロックまたは解除開始日時
終了日時	市外局番や郵便番号のブロック解除の終了日時
アクション	市外局番や郵便番号の編集・削除が可能です

州法

国によっては、各州が異なるテレマーケティング規制や通話プロトコルを持っている場合があります。 州法モジュールでは、州ごとの呼び出し可能な時間やその他のコンプライアンス要件を指定できます。

州法グループセクションでは、州のグループを定義し管理することができます。 これらのグループごとに通話可能な時間やその他のコンプライアンス設定を設定でき、グループに含まれる各州の適用法や規制の遵守を確実にできます。

注:州の法律グループは同時に複数のキャンペーンにマッピングできます。

例:州では、テレマーケターは平日の 8:00 AM から 6:00 PM、土曜は 8:00 AM から 2:00 PM の間のみ、日曜日は電話不可という規制があるかもしれません。 申請時に連絡先がこの時間内に発信できるように設定でき、州法に違反して連絡が届くことはないと安心してください。

また、以下の例に限らず複数の法律の組み合わせが存在する場合もあります。

状態 1 - 9 PM から 6 AM の間のいかなるモードでも許可されていない顧客への通話;Home 固定電話は 7 AM から 9 AM までのみ許可されており、日曜日は例外です。月曜から金曜の 10 時 AM から 2 時の PM 間のみ許可されたモバイルへ。 ボイスメールにも制限があります。

州 2 - 顧客への電話 Home は PM 6 から PM 6 時までのみ許可され、日曜日は除きます。オフィス固定電話は月曜から金曜まで 10 AM から 1 PM までのみ許可されています。日曜日は全く電話が来ませんでした。6 PM と 6 AM の間に無断の SMS はありません。

State Law Groups Tab では、ダイヤル、SMS/メール送信、さらにはボイスメールの法定要件を満たすようにアプリケーションを設定できます。 州法グループに加えて、特定の州に適用する CCB 条件グループを適用する Compliance Conditions Builder (CCB)を設定していることを確認してください。 これらの州法グループは異なるキャンペーンに割り当てられ、連絡先を適切にダイヤルします。 Sate Law Group は一度に複数のキャンペーンにマッピングできます。

州法グループを追加するために:

1. **州法律グループ** **州法律グループを追加**をクリックしてください。
2. グループ名 and **Description** を入力してください。
3. 複数の州を追加するには **+** アイコンをクリックしてください。
4. **[保存（Save）]** をクリックします。 デフォルトの州は、この州法グループのシステムのタイムゾーンを使って自動的に作成されます。 少なくとも 1 つの州が州法グループにマッピングされている場合にのみ、マッピングされたデフォルト州を削除できます。

州を州法グループに追加するには:

1. **State Group Name を選択し** **Edit**をクリックします。
2. グループに州を追加するには **Add State** をクリックします。
3. ドロップダウンリストから **州名** を選択します。
4. **ゾーン名** はシステムのタイムゾーンを示し、編集できません。
5. **開始時間** および **終了時間** を入力し、その間に連絡先をダイヤルアウトできます。
6. 該当する場合は **Set Day Timing** をクリックして、週の各日ごとのダイヤル期間を明確に設定してください。

注意:どの日も選択しない場合は、週のすべての曜日に適用されます。

追加モード

注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。

1. **Modes** Tab に移動します。
2. すべてのモードを有効にするには **すべてのモードが有効** スイッチを有効にしてください。
3. **すべてのモード** スイッチが有効でない場合は、ドロップダウンリストから **Mode** を選択します。
4. **開始時間** および **停止時間**を入力してください。 これらのフィールドは、選択したモードが有効化される時間帯を定義します。
5. 複数のモードを追加するには **+** アイコンをクリックしてください。

コンプライアンスグループ

注: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 Tab にアクセスしてください。
2. 必要なグループを **Available Compliance Groups** から **Selected Compliance Groups** ボックスに移動させます。

注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。

1. **顧客希望時間** オプションを有効にしてください。 有効化されると、顧客が指定した期間内に連絡を試みることが保証されます。
2. 州グループに連絡を届ける必要がある場合は **加速ダイヤル** オプションを有効にしてください。

州法律グループの特徴

1. **州法律グループの機能** Tab へ。
2. 必要に応じて **顧客優先時間** (CPT)を有効にしてください。
3. [**保存**] をクリックします。

祝日（**Holiday**）

1. **Holiday** Tab に行ってください。
2. 州の祝日 を選択してください。 **すべて選択** ボタンですべての祝日を選択できます。

   注:申請書には現在および翌年の祝日が表示されます。
3. [**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、 **編集**をクリックします。
2. 詳細を更新して **保存**をクリックしてください。

州法を削除

1. 州名または州グループ名を選択し、 **削除**をクリックします。
2. 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。

フィールド

フィールド	説明

州名	州名
グループ名	州グループの名称
説明	国家グループの説明
ゾーン名	州のタイムゾーン PR
開始と終了時間	開始時間と停止時刻を定義し、その間に州の連絡先をダイヤルアウトできます。
グローバルセレクト	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	州の郵便番号
市外局番	市外局番
アクション	州や州グループの削除や編集が可能です
全モード有効	すべてのモードを同時に有効化します
顧客優先時間	顧客が提示する時間を可能にします
セレクト・ホリデー	州に該当する祝日を選択できます

休日

祝日は、祭り、記念日、誕生日など、さまざまな地理的背景に基づいて祝日のリストを定義し、キャンペーンでマッピングします。 これらの日は通常、キャンペーンが行われません。 申請全体で利用可能な休日を追加できます。 この日を追加すれば、地域の地理条件に応じて様々なキャンペーンに割り当てることができます。

新しい祝日を追加

1. クリック **祝日を追加 祝日タイトルを入力してください**
2. 祝日の **開始日** 終了日 を入力してください。
3. **[保存]** をクリックします。
4. **Holiday** を選択し、キャンペーンに Add Holiday **をクリックします**
5. ポップアップで適切なキャンペーンを選択して地図に出します。 すべてのキャンペーンを選択するには、グリッドヘッダーラインのチェックボックスを選択してください。
6. **[保存]** をクリックします。

キャンペーンにホリデーを追加する

この機能により、祝日をキャンペーンに関連付けることができます。 そのためには、祝日を選択して **キャンペーンに祝日を追加する**をクリックしてください。 選択した祝日にマッピングしたいキャンペーンを選択し、 **保存**をクリックします。

ホリデーマッピング

ホリデーマッピング機能では、祝日とそれにマッピングされたカメラページとの関連付けを閲覧・管理できるため、これらの接続の追跡や更新が容易になります。

注:本リリースでは「ホリデーグループの追加」や「祝日のインポート」は有効になっていません。

フィールド

フィールド	説明
祝日タイトル	休暇のタイトル。
開始日	休日開始日
終了日	休暇終了日。

URL

URL は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起動できるようにします。 これにより、別のブラウザ Tab を開いて頻繁に閲覧されるウェブページを閲覧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、削除することができます。 システムメニューを有効にすると、システムメニューの URL へのショートカットが表示されます。 これにより、この画面に移動せずにワンクリックで 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** ウェブページ **名前**を入力してください。
2. URL の URL アドレス および URL の説明 を入力してください。
3. URL ロゴ **URL のロゴ** OnlyTURL をクリックし、画像を選択してください。
4. [保存（**Save**）] をクリックします。 URL はリストに追加されます。

5. 必要に応じて、システムメニューで **Enable to Menu** To On を有効にして、この URL へのショートカットを表示します。 これにより、この画面に移動することなくワンクリックで URL にアクセスできます。

更新 URL(更新 URL)

1. 更新したい URL を選択し、 **Edit**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**。

URL を削除

1. 更新する URL を選択し、 **削除をクリックします**。
2. 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。

フィールド

フィールド	説明
Name	URL の名前
説明	URL の説明
URL	アプリケーションの設定のための統一リソースロケーター(URL)
メニューで有効化	システムメニューでこの URL へのショートカットを表示します。 これにより、この画面に移動することなくワンクリックで URL にアクセスできます。
アクション	URL を削除または編集できます

プロフィール

プロファイルは、DNC、NDNC、PEWC、CPT などのコンタクトのアップロード、スククラブ、コンプライアンスのアップロードに使用されます。 このようなアップロードに関連する様々な作業、パラメータ設定、フィールドのマッピングなどはプロファイ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。

プロフィール作成

プロフィールを追加するには:

1. **+ 追加** をクリックすると新しいプロフィールを作成できます。
2. ドロップダウンから **Profile Type** を選択します。 次のいずれかを選択します。
    a. ダイヤラーに配達する連絡先をアップロードするには **Upload Contacts** を選択します。

b. Select **Scrub Contacts** は、新規アップロード前にデータベース内の連絡先を消去してください。

c. DNC/NDNC/PEWC/CPT 連絡先をアップロードするには **Compliance** を選択してください。 注:PEWC および CPT の設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。

d. Select **AreaCode** を選んで市外局番をアップロードしてください。

e. 郵便番号をアップロードするには **ZipCode** を選択してください。

3. プロフィール名 **を入力し** キャンペーン ID を選択してプロフィールとマップを合わせます。

   注:キャンペーン ID はアップロード連絡先およびスククラブ連絡先プロフィールタイプに適用されます。

4. ここで **プロファイルパス**の登場です。 Amazon S3 から連絡先を配置する場合は Amazon S3の連絡先配置を参照してください。

   注:オンプレミス環境ではプロファイルパスは編集可能ですが、クラウド環境では編集できません。

5. クリック **続ける**。

Profile Type

連絡先のアップロードプロフィールタイプ

プロフィールタイプが「連絡先のアップロード」の場合:

[ファイルのインポート(Import File)]

1. フォーマット済みファイル、データベーステーブル、データベースビュー、または Salesforce CRM からソースタイプを選択します。 （注）

フォーマット済みファイル - 連絡先は、区切りで区切られた複数のフィールドを持つフォーマット済みファイルで提供されます。 例えば、パイプ(|)、チルダ(~)などはフィールド区切り子となり得ますし、カンマ区切られたファイルも同様です。 これらの ファイルはローカルディスク、共有パス、Amazon S3 バケット、または Simple Storage Service に置くことができます。

2. ソースタイプが Formatted File の場合、
   1. 「Text/CSV」または「その他」からファイルタイプを選択します。
   2. 区切り文字を選択してください。
   3. 「ファイルを選択してインポート」をクリックしてください。
   4. ファイル形式が Others の場合は、適切なフォーマットを選択してください。Fixed Width(ヘッダーのないフォーマット済みテキストファイル)または JSON(デフォルトオプション)です。

注:

申請書が英語以外のローカライズされた言語であれば、アップロード用に保存された連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディング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の場合:注

キャンペーンマネージャーのデータベース情報を使って連絡先をデータベース経由でアップロードしてはいけません

1. サーバ名、データベース名、ユーザ名、パスワード、ビュー名を入力します。
2. 「接続」をクリックします。
3. 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のみをサポートしています。 データベースのテーブルやビューを通じて連絡先のアップロードは、「プロファイル実行時間」フィールドで設定した時間帯に 1 日に 1 回のみスケジュール可能です。

4. ソースタイプが Salesforce CRM であれば、
    1. Salesforce の CRM で作成された SF を入力してください。

2. ここで SF メンバーステータスが誕生します。 Salesforce CRM の連絡先(メンバー)は様々な関係に紐づいています
送信済み、アップロード済み、応答済み、エラーなどのステータスです。 これらのステータスはここでチェックボックスとして示されています。 キャンペーンにインポートしたいメンバーステータスを選択してください。 複数のメンバーステータスを選択することが許可されています。
3. ドロップダウンから区切り符を選択します。
4. キャンペーン名。ログインしたユーザが作成したすべてのキャンペーンはここに入力されています。 ドロップダウンリストから 1 つを選択します。 ログインしているユーザが管理者であれば、すべてのキャンペーン Fixed Width が

このオプションは、選択したファイル形式が「その他」である場合にのみ適用されます。

1. 目的の TXT ファイルを選択します。 固定幅セクションが表示されます。

2. ファイルの最初の行のデータは文字スケールで表示されます。 これにより、列を区切ったり、それぞれのヘッダーを定義したりできます。
3. データ行の上の場所をクリックすると、各列の制限を示します。 1 列あたり最大 128 文字までが許容 。
4. 最初に確立された列は「列 1」と呼ばれ、連続する列にはそれに応じて番号が付けられます。 各列ごとに文字の範囲も指定されています。 最初の列の範囲は 1 から始まります。列の終点次の列の開始点です。
5. 適切なテキストボックスで各列のヘッダーを定義します。

注:

アップロードにはヘッダーのない TXT ファイルのみが推奨されています。 ヘッダー付きの TXT ファイルがアップロードされた場合、その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には報告されません。 これらは Global Upload パスのエラーログフォルダから利用可能です。

6. 列を削除するには、列の横に「削除」をクリックし、表示される「削除確認」ポップアップで確認してください。 最後の列は削除できません。
7. 変更を保存するには「適用」ボタンをクリックしてください。 一度適用されると、変更は元に戻せません。 列のヘッダーは、その後のフィールドでデータマッピングのために埋め込まれます。 「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. 連絡先の優先度を選択します。
2. ドロップダウンリストから適切な ZoneName の値を選択してください。 これにより、設定されたビジネスパラメータが表示されます。 顧客のタイムゾーンをマッピングし、ダイヤルが顧客のタイムゾーンに基づいて行われるようにしましょう。
3. 市外局番を有効にし、その開始番号と通話時間を入力します。 数字パネルから「開始」を選択します。 ここが市外局番が始まる最初の文字です。 数字パネルから長さを選択してくださ

い。 これは開始時から市外局番の文字数です。

4. 郵便番号を有効にし、開始時と期間を入力してください。 数字パネルから「開始」を選択します。 これが郵便番号が始まる最初の文字です。 数字パネルから長さを選択してください。 これは、最初からあなたの郵便番号の文字数です。

注：

数字パネルから「開始」を選択します。 これが郵便番号が始まる最初の文字です。 例えば、郵便番号のデータに 10 桁が含まれていて、郵便番号が 2 桁目から始まる場合は、番号パネルから 1 を選択します。

5. ドロップダウンリストから郵便番号の値を選択します。

6. ドロップダウンリストから州名の値を選択してください。
7. それぞれのドロップダウンリストから、適切な連絡先時刻および時刻形式の適切な数値を選択してください。
8. リードスコアとエージェント ID の適切な値を選択してください。
9. それぞれのドロップダウンリストから追加郵便番号の適切な値を選択してください。 これはオプションのフィールドです。 注：
    1. 追加の郵便番号を入力しない場合は、デフォルトで主要な郵便番号が使用されます。
    2. さらに最大 5 つの郵便番号を入力できます。 複数の郵便番号を追加するのは、適切なバックエンド設定が整っていなければ です。
    3. 連絡先に無効な郵便番号が入力されると、アプリケーションはアクティベートされていれば、Contact Uploader コンポーネントのファイルからデフォルトの郵便番号値を取得します。 デフォルトの郵便番号が有効でなければ、 連絡先はダイヤルアウトされません。
    4. 無効な郵便番号が入力されると、そのモードは無効となりダイヤルアウトされません。
10. ドロップダウンリストからデバイス ID の適切な値を選択してください。

モードマッピング

このセクションでは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. 各モードごとに「フィールド」ドロップダウンリストから適切な値を選択してください。
2. アップロードしたリストから該当する郵便番号を選択します。 表示されるすべてのモードの完全なマッピング。 このマッピングはダイヤルの連絡先タイムゾーンを決定するために使用されます。

ビジネス分野

1. ビジネスフィールドはキャンペーン用に定義されたフィールドを表示します。 連絡先アップロードファイルの一部を構成するフィールドは、Value ドロップダウンリストに表示されています 。 各ビジネスフィールドをコンタクトフィールドの値にマッピングします。

注：

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ィールを作成する場合、CRM ビジネスフィールドは マッピング用にリストされています。

2. オプションビジネスフィールドセクションでは、連絡先ファイルを構成するすべてのフィールドが一覧化されています。 このキャンペーンでオプションのビジネスフィールドとして扱うべき項目のチェックボックスを選択してください。

注：

ここにマッピングされたオプションのビジネスフィールドは、エージェントワークスペースのスクリーンポップデータとして表示されます。

メッセージマッピング

メッセージマッピングセクションでは、メーリングフィールドや SMS フィールドをマッピングできます。

1. Mailing Fields セクションで、それぞれのドロップダウンリスト から Subject、CC、BCC、Body、Attachment from Mailing を選択してください。

2. SMS フィールドのセクションで、ドロップダウンリストからメッセージを選択してください。

設定

設定セクションでは、連絡先に関連するアップロード設定が可能です。

1. アップロードレベル - キャンペーンかリストを選択します。
2. リストのために「Time to Live」を定義してください。 タイム・トゥ・ライフは、このアップロード済み連絡先リストがダイヤル資格を得るための有効期間
3. 『Time To Live』の開始日を選択してください。 生存時間は、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示された日数で計算されます。

注：

このフィールドは、サーバタイムゾーンではなく設定されたシステムタイムゾーンに基づく日付と時刻を表示します。

4. 「上書き」または「追加/更新」から操作タイプを選択します。
5. 実行するアクションに応じて追加または重複フィルター、または更新オプションを有効にしてください。
    1. 重複フィルターは重複した連絡先のアップロードを防ぎます。 これは、システムが重複を監視したいビジネスフィールドに基づいて決まります。 フィルターセクションから、それぞれのドロップダウンリストからビジネスフィールド 1 またはビジネスフィールド 2 のいずれかまたは両方を選択します。

コンプライアンス

このセクションでコンプライアンス要件を設定してください。

1. NDNC フィルターのチェックボックスを有効にして、全国的な「電話しない」とマークされた連絡先がアップロードされていないことを確認します。
2. DNC フィルターのチェックボックスを有効にして、「電話禁止」とマークされた連絡先がアップロードされていないことを確認してください。 DNC フィルターを適用すべきフィールドの種類を選択してください。利用可能な選択肢は電話番号またはビジネスフィールドです。
3. Litigator 機能により、管理者はデータアップロード時にコンプライアンスチェックを行うことができます。 連絡先のアップロードや配信時に法的要件が満たされていることを保証します。 このチェックボックスを選択して 訴訟代理人のチェックを実行します。

スケジュール

注:

このセクションは Salesforce CRM から連絡先をアップロードした場合のみ適用されます。

1. Salesforce の CRM 連絡先がキャンペーンマネージャーにアップロードされる曜日を選択してください。 ユーザは 1 日、複数日、または全日を選択できます。
2. 番号パネルを使ってアプリケーションの区間(最小)を選択し、Salesforce CRM の連絡先ファイルを探してください。
3. 時間を指定するには「タイムスロット」ボタンを選択してください。 アプリケーションは指定された時間に Salesforce CRM の連絡先ファイルを検索します。 最大 3 つの時間枠を入力または選択できます。
4. プロフィールを保存をクリックします。

Amazon S3 に連絡先ファイルを配置する

このセクションには、Amazon S3 バケットに連絡先ファイルを置く方法の指示が含まれています。

1. Profile Path 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 バケットのフォルダパスを取得します。 連絡先はこの場所に置かれたファイルから選ばれます。
2. LCMConsole component の web.config ファイルのアプリ設定セクションで、Amazon S3 バケットのフォルダパスを次のように設定できます:

<add key="S3BucketFolderNamePath" 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アクセスが必要です。 このアクセスを提供するには、
   <Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader フォルダを選び、適切なエディターで設定ファイルを開いてください。 以下の物件を検索してください。
   <FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
   <AmazonS3 ファイル設定>
   <add key="AwsAccessKeyId" value=""/>
   <add key="AwsSecretKeyId" value=""/>
   <add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>
</AmazonS3FileSettings>
4. AwsAccessKeyId、AwsSecretKeyId、AmazonRegionEndPoint プロパティの値を入力してください。 変更を保存して終了します。

5. <Application Install Folder>\Application\LCMService に行き、同じプロパティの値をキャンペーンマネージャーサービスの設定ファイル。 変更を保存して終了します。

プロフィールを更新する

1. プロフィールを選択し、「プロファイルアクション」アイコンをクリックします。
2. プロファイルパラメータを更新するには編集をクリックしてください。
3. 「プロフィールを保存」をクリックします。

プロフィールの有効化

1. プロフィールを選択し、「プロファイルアクション」アイコンをクリックします。
2. 「スタート」をクリックしてプロファイルを有効化し、「停止」を選択してプロフィールを非公開してください。

コピーして新しいプロフィールを作成する

1. プロフィールを選択し、「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ィール名を入力してください。
3. キャンペーン ID を更新して「続行」をクリックしてください。
4. 該当パラメータを更新し、「プロファイルを保存」をクリックします。

プロフィールを削除する

1. プロフィールを選択し、「プロファイルアクション」アイコンをクリックします。
2. プロフィールを削除するには「削除」をクリックしてください。
3. 確認のポップアップで「OK」をクリックしてください。

フォーマット済みファイル

アップロード用のファイルを置くフォルダのローカルまたはネットワークにアプリケーションがアクセス権を持っ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 であることが推奨されます。PROFILENAME.txt* または *PROFILENAME.TXT*。
例えば、外部リソースがファイルを *Data.profile1.txt C:\CompliianceProfilePath* directory に置くと、ファイル名が検証され、関連するプロファイルが特定されます(ファイルの拡張子を削除し、ドット値で分割して最も右の項目を取得します)。 このファイル名は profile1 として利用可能なため、Profile1 テンプレートを選択し、レコードを処理します。 もし連絡先ファイルにオプションビジネスフィールドが含まれている場合、これらのフィールドのヘッダーに特別な文字 Anywhere が含まれてはいけません。 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っていないことを確認してください。
以下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
- ビジネス FLDS
- FTime ゾーン
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- FCall 開始日

- FCall 開始時間
- FCallEndDate
- FCallEndTime(終わりの時間)
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject(メール対象)
- FEmail メッセージ

- FEmailAttachment
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber(飛行員またはロウナンバー)
- 同様
- BussFld1 から BussFld26(26 の予約フィールド)
- モード 1.....何でもいい数字
- モード(anynumber)_Zipcode

スクラブプロファイルタイプ

作成されたプロファイルタイプが Scrub の場合:

インポートプロフィール

1. the **Source Type** from **Formatted File**, **Database Table**、または **Database View**を選択します。（注）

フォーマット済みファイル - 連絡先は、区切りで区切られた複数のフィールドを持つフォーマット済みファイルで提供されます。 例えば、パイプ(|)、チルダ(~)などはフィールド区切り子となり得ますし、カンマ区切られたファイルも同様です。 これらのファイルはローカルディスク、共有パス、Amazon S3 バケット、または Simple Storage Service に配置できます。

2. ソースタイプが Formatted File の場合、
    1. ファイルタイプは **Text/CSV** または **Custom**から選択してください。
    2. ファイル形式がカスタムの場合は、 **Format** as **JSON**を選択してください。
    3. **区切り符**を選択します。
    4. **ファイルを選択してインポート**をクリックします。
    5. ファイルタイプが **Others**の場合は、適切なフォーマットを選択します - **Fixed Width** (ヘッダーのないフォーマット済みテキストファイル)
       JSON (デフォルトオプション)。

注：

申請が英語以外のローカライズ言語であれば、アップロード用の連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存してください。

3. もしソースタイプが **Database Table** or **Database View** であれば、 注：

キャンペーンマネージャーのデータベースの詳細を使って連絡先をデータベース経由でアップロードしないでください。

a. データベースがホストされている **データベースサーバ名** を指定する。
b. 必要なデータを含むサーバ内の **データベース名** を入力してください。
c. データベースにアクセスするために **User Name** to **provide** authentication credentials を入力してください。
d. データベース接続の認証にパスワードを要求することで、パスワード **to** add **security** を入力してください。
e. データを取得するデータベースビューの表示 **View Name** to **specify** を入力してください。
f. データのアップロードが必要な **Table** または **View** を選択します。

g. **Profile Name** というフィールドはプロファイル名を表示し、編集不可です。
h. フィールド **Campaign ID** はキャンペーン ID が表示され、編集できません。
i. **Profile Execution Time**を入力し、アップロードプロセスの実行時間を決定します。
j. **Connect** をクリックして接続を確立し、データアップロードの設定を進めてください。

注：

- 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ます。
- 連絡先はデータベースのテーブルやビューを通じてアップロードできます。
- 連絡先のアップロードは、設定されたプロファイル実行時間に 1 日に 1 回のみスケジュール可能です。

スクラブコンディションビルダー

1. 最初のフィールドで **システムフィールド** または **ビジネスパラメータ**を選択します。 そこにカーソルを置くとリストが表示されます。
2. 2 番目のフィールドでは **Compare Option**を選択します。これは、そのフィールドが条件を満たすことでコンタクトが選択されます。 あなたの条件に対する比較パラメータとしては **>(大きい)、<(小さい)、=(等しい)、** などが挙げられます。
3. 3 番目のフィールドで、この条件を満たすべき a **Value** を選択します。
4. Advanced Condition Builder を使用するには、 **Enable Advanced Condition Builder** toggle ボタンを有効にし、値を追加してください。

コンプライアンスプロファイルタイプ

プロファイルを使ってコンプライアンス連絡先をアップロードするには、コンプライアンスプロファイルタイプをご利用ください。

[ファイルのインポート(Import File)]

1. ドロップダウンリストから **アップロードタイプ** および **インポートモード** を選択します。
2. **ファイルタイプ** from **Text/CSV**を選択します。
3. ファイル形式が Text/CSV の場合は、a **Delimiter**を選択します。 アップロードファイルには以下の区切り文字のいずれかを使ってください:コンマ(,)、ダッシュ(-)、ドル($)、パーセント(%)、パイプ(|)、カーカムフレックスまたはキャレット(^)、アンパサンド(&)、アスタリスク(*)、Tab。
4. **ファイルをインポートする** ファイルを選択します。

注:

申請が英語以外のローカライズ言語であれば、アップロード用の連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存してください。

フィールドマッピング

1. **フィールドマッピング** Tab にアクセスしてください。
2. ドロップダウンリストから **Country Code** を選択して国コードフィールドにマッピングしてください。
3. ドロップダウンリストから **DNC Data** を選択して **DNC Data** フィールドにマッピングしてください。
4. ドロップダウンリストから **Area Code** を選択して **Area Code** フィールドにマッピングしてください。
5. ドロップダウンリストから **Channel Type** を選択して **Channel Type** field にマッピングしてください。音声、ボイスメール、メール、SMS、CPAAS など複数のチャネルタイプを選択できます。
6. アップロードタイプが **NDNC**の場合:
    1. ドロップダウンリストから **NDNC Data** を選択してください。
    2. 地図のドロップダウンリストから **開始日** フィールドおよび **終了日** フィールドを選択します。
    3. ドロップダウンリストから **Date Format** を選択してください。
7. アップロードタイプが **DNC**の場合:
    1. ドロップダウンリストから **DNC Data** を選択してください。
    2. DNC の永遠フィールドが有効でない場合は **開始日** および終了日 を選択してください。
    3. ドロップダウンリストから **Date Format** を選択します。 このフィールドは DNC 持続時間が有効化された場合にのみ表示されます。
8. アップロードタイプが **PEWC**の場合:
    1. ドロップダウンリストから **PEWC Data** field を選択します。
    2. **Consent** または **Non-Consent** のいずれかをクリックすると、連絡が同意(ユーザ提供同意)として届けられるべきか、または事前明示的な書面同意の定義に基づく非同意で届けられるかを示します。

9. アップロードタイプが **CPT**の場合:
    1. タイムゾーンを選択するには **ファイルからアップロード** または **市外局番使用**を選択します。「アップロード元ファイル」を選択した場合、アップロードしたファイルからマッピングする **Timezone** フィールドを選択してください。
    2. 連絡先アップロードファイルで指定された CPT ファイルからアップロードを選択してください。アップロードファイルにタイムゾーンを必ず記載してください。 **タイムゾーン** を選択し、アップロードしたファイルから CPT のタイムゾーンとして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すでに申請書内で利用可能であることを確認してください。
    3. 市外局番のタイムゾーンを CPT タイムゾーンとして使用するには、Select **Use Area Code**
    4. ドロップダウンリストのアップロード済みファイルから **曜日** 選択して、顧客が電話を受け取る日を選びます。 アップロードファイルには曜日の最初の文字が少なくとも 2 つ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、などです。 これは必須フィールドです。

5. HH:MM および HH:MM から **時間フォーマット** 選択。 時間形式は、以下の形式に一致しなければなりません。
   ファイルをアップロードしてください。
6. 適切なスロットを選択してください:
   1. **スロット開始時間**:顧客が希望する最初の開始時間を選択します。
   2. **終了時間のスロット**:顧客が希望する最初の通話時間の終了時間を選択します
   3. **スロット B 開始時間**:顧客希望の 2 回目の開始時間を選択します。
   4. **スロット B 終了時間**:顧客希望の 2 回目の通話開始時間を選択します
   5. **スロット C 開始時間**:顧客希望の 3 番目の開始時間を選択します。
   6. **スロット C 終了時間**:3 番目の顧客希望の通話時間の開始時間を選択します。

注:
3 枠すべてを選ぶ必要はありません。 ただし、複数のスロットを選ぶ場合は、順番に選ばなければなりません。まずスロット A、次にスロット B、そしてスロット C です

コンプライアンスまたはキャンペーンカテゴリーの注意事項:
これはオプションの手順です。

1. **Compliance** or **Campaign Specific Category** Tab にアクセスし、 **Campaign Specific DNC** および選択的なキャンペーンに適用する適切なキャンペーンを選択してください。
2. **カテゴリー固有の DN** C を選択し、選択的キャンペーンカテゴリーに適用するための適切なキャンペーンカテゴリーを選択してください。
3. **[保存]** をクリックします。

市外局番または郵便番号プロファイルタイプ
地域番号や郵便番号をアップロードするためのプロフィールを作成する場合、このセクションがそれを実現するのに役立ちます。 注:
市外局番や郵便番号のプロファイルタイプについては、アップロードされた州コードが有効であることを確認してください。

[ファイルのインポート(Import File)]

1. ドロップダウンリストから **アップロードタイプ** および **インポートモード** を選択します。
2. **File Type** from **Text/CSV** または **Custom**を選択します。
3. ファイル形式が Text/CSV の場合は、a **Delimiter**を選択します。 アップロードファイルには以下の区切り文字のいずれかを使ってください:コンマ(,)、ダッシュ(-)、ドル($)、パーセント(%)、パイプ(|)、カームフレックスまたはキャレット(^)、アンパサンド(&)、アスタリスク(*)、Tab。
4. **ファイルをインポートする** ファイルを選択します。

注:
申請が英語以外のローカライズ言語であれば、アップロード用の連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存してください。

フィールドマッピング

1. 連絡先の **優先度** を選択してください。
2. **郵便番号 / 市外局番** ドロップダウンリストからフィールド値を選択します。
3. ドロップダウンリストから **ZoneName** を選択します。 顧客のタイムゾーンに基づいて、ダイヤルを行う連絡先のタイムゾーンをマッピングします。
4. ドロップダウンリストから **State** を選択します。

5. **プロフィールを保存**をクリックします。

プライバシーコンプライアンス

プライバシーコンプライアンスは、コンタクトセンターがカリフォルニア消費者プライバシー法(CCPA)および一般データ保護規則(GDPR)に準拠するのを支援します。 管理者は特定の連絡先の個人識別情報(PII)を検索し、エクスポート、または偽名化することができます。 PII には電話番号が含まれることもあります。

リードリストの一部としてアップロードされた ID やビジネスデータをキャンペーンにメールで送りましょう。

検索や偽名化のために、電話番号やメールアドレス ID などの連絡先情報を入力することをお勧めします。

偽名化は、接触者をマスクすることで非識別化します。

例:偽名化すると、1223334444 は 12XX33XX44 になり、someone@example.com は soXXonXXexXXplXXcoX になります 。

エクスポートまたは偽名化

エクスポートまたは偽名化により、ユーザはそれぞれの電話番号、メールアドレス ID、または顧客 ID を使って直接連絡先を検索できます。

連絡先を偽名化または直接エクスポートするには以下の手順を行ってください:

1. 連絡先タイプは **電話番号**、 **Email ID**、 **Customer ID**から選択してください。 適切な値を入力してください。

   注:連絡先の検索には最大 2 つの電話番号(主電話番号と代替電話番号)を使用します。

2. クリック **検索**。 検索はデータベースから記録を埋め込みます。

   注:検索結果は、エージェントが提示したアクションリクエストのいずれかと一致する場合、対応する Request ID も示します。

3. **エクスポート** をクリックすると、検索結果を CSV ファイルにダウンロードできます。
4. 連絡先を偽名化するにはクリック **PSEUDONYMISE** 、確認ダイアログでは **OK** をクリックします。

エージェントリクエスト

アプリケーションには、エージェントが顧客から提出されたリクエストを管理者に送信するオプションがあります。 リクエストは自動的に追跡され、コンソール上で追加の行動が可能です。 管理者はリクエストを処理することができます。

1. **Agent Request** ページに移動すると、すべてのリクエストが表示されます。
2. **保留中のリクエストのみ表示** を有効にして、ステータスリクエストの受信で保留中のリクエストを表示します。
3. アクション Tab の **で「完了」とマーク** クリックしてリクエストを完了してください。 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。
4. クリック **リクエスト ID** これによりエクスポート/偽名化 Tab に移動し、記録の詳細が自動で入力されます。
5. **エクスポート** をクリックして、レコードを CSV ファイルとしてエクスポートしてください。 エクスポートボタンと仮名化ボタンは有効です。 PII のエクスポートを求める場

合は、偽名化ボタンが無効になります。

6. 偽名確認ダイアログをクリック **PSEUDONYMIZE** およびクリック **OK** クリックすると、偽名化プロセスが開始されます。

   注:エージェントリクエスト Tab は Acqueon デスクトップを使用しているエージェントのみに適用されます。

このセクションには以下のフィールドが表示されます:

フィールド	説明
リクエスト ID	リクエストに対応するユニークな ID。
リクエストタイプ	リクエストの種類を示します — 偽名化か PII エクスポート
電話番号	その要請が出された電話番号。
メール ID	対応する連絡先のメールアドレス ID。
顧客 ID	連絡先に対応するビジネスフィールド、設定通り。
顧客名	顧客の名前
Status（ステータス）	リクエストのステータス(リクエスト受信、処理中、完了)は
エージェント名（Agent Name）	依頼を出したエージェントの名前。
エージェントコメント	リクエストに特化したコメントをお願いします。
アクション	マークを完了ボタンを表示します。 ボタンをクリックすると対応するリクエストのステータスが「完了」となり、対応するリクエストのボタンが無効になります。

メールテンプレート

ユーザはエージェントがトリガーする各リクエストごとに送信するメールのテンプレートを設定できます。 ユーザは Access や Pseudonymize など、各リクエストタイプごとに複数のテンプレートを持つことができます。

アクセスセクションは、顧客の個人情報(PII)へのアクセスを求めるメールテンプレートを設定する場所です。 偽名名義のセクションは、顧客の個人識別情報(PII)を偽名化するメールテンプレートを設定する場所です。

アクセスおよび偽名化 Tab で以下の動作を行います:

1. メールをエージェントのトリガーリクエストに送信しなければならない **Email Server** を選択します。
2. 受信者のメールアドレスを **To** 欄に入力してください。 複数のメールアドレスを入力するには、コンマ(,)を区切りに使います。
3. メールの件名 を入力してください
4. **Remind Every** で間隔の日数と、メールのリマインダーを設定する時間を入力してく

ださい。

5. テキストボックスにメール内容を入力し、 **保存をクリックします**。

フィールド

フィールド	説明
メールサーバ	メールサーバ。
終了:	受信者のメールアドレスです。
件名	メールの主題を定義します。
みんなに思い出させて	メールのリマインダー送信までの間隔日数。
当時	リマインダーが表示される時間を設定しましょう。
メールコンテンツ	テキストエリアの内容をメールで送ってください。 開いたカーリーブレース({)を使って、メールに挿入する入力フィールドから選択してください。

その他の設定

以下のことができます:

試みカウンター

Attempt Counter は、事前に設定された各電話結果に結果タイプを割り当てることを可能にします。結果が右当事者接触(RPC)かどうかを識別できます。 アプリケーションからダイヤルされたコンタクトの再試行回数を数えることができます。

その他の設定 > 試みカウンターに移動します。 アウトカムグループを選択し、必須項目を更新し、必須項目を有効または無効にしてから **保存**をクリックします。 ページには以下のパラメータが表示されます。

フィールド	説明
結果	すべての電話結果を一覧にしています
タイプ	各結果のアウトカムタイプ(例えば電話アウトカムなど)

RPC タイプ	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。 新しい電話結果を追加することはできません。 割り当てられた結果タイプは RPC から非 RPC に、またはその逆にしか変更できません。 右当事者連絡(RPC)とは、連絡しようとした相手が音声通話に応答したことを確認できる電話またはビジネス上の成果です。 非右当事者連絡(Non-RPC)とは、音声通話が相手に応答しない場合の電話結果です。 例えば、留守番電話、ファックス、返信なしなどです

グローバル再挑戦	キャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる最大リトライ回数。 グローバル再試行がすべて終了すると、連絡先はダイヤルされません。
デイリーリトライ	これはキャンペーンで 1 日に各連絡先にダイヤルできる最大リトライ回数です。
モード再試行	これは次のモードに進む前にできる最大リトライ回数です。 しかし、結果の再試行制限が早く到達した場合は、次に利用可能なモードにダイヤルが行われます。 2 つ目のモードが利用できない場合、唯一の利用可能なモードはデイリーおよび/またはグローバル再試行の制限に達するまでダイヤルアウトされます。
結果再試行	これは次のモードに進む前にできる最大リトライ回数です。 しかし、モードの再試行制限が早く到達した場合は、次に利用可能なモードへダイヤルが行われます。 2 つ目のモードが利用できない場合、唯一の利用可能なモードはデイリーおよび/またはグローバル再試行の制限に達するまでダイヤルアウトされます。
ウィンドウリトライ	これは、呼び出しウィンドウ内で行うことができる最大リトライ回数です。
ライブコールの結果	この結果をライブ通話の結果(顧客応答コール)として扱うために、アプリケーションのチェックボックスを選択してください。 ライブ通話の結果を用いて放棄率を計算します。

寸法

Dimension はカスタマイズされたレポートの作成を可能にします。 キャンペーンマネージャーは、幅広いリアルタイムおよび過去のレポートを提供します。 キャンペーンにはビジネスパラメータがあり、必須のものもあれば任意のものもあり、特定のキャンペーン固有の要件に従って設定されています。

例えば、あるキャンペーンでは営業チャネルが 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く報告が可能です。 しかし、エンタープライズレベルでは、さまざまなチャネルやキャンペーンの売上情報が必要な場合は、Dimension が最適です。 キャンペーンがどこで設定されていても、同じビジネスパラメータを一つの次元でマッピングできます。

1. **Dimension** Tab に移動し、 **CREATE DIMENSION**をクリックしてください。

2. 次元 名 と説明 を追加します。

3. **Dimension Value** 例えばクレジットカード、デビットカード、クレジットカード、またはロイヤルティカードなど、ビジネスフィールドカードタイプを入力します。 クレジットカードの企業レベルのデータをまとめたカスタマイズされたレポートをご希望の場合は、この欄に「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** そして **Dimension Value を追加してください**。
5. [保存

（**Save**）] をク

リックします。

Delete

Dimension

既存の値を削除するには **Delete** ボタンを使ってください。

アラート

キャンペーンマネージャーは様々な構成要素とサービスで構成されています。 これらすべてが連携して機能しなければ、アプリケーションはスムーズかつシームレスに機能します。

Alerter はアプリケーション内で自己検知機能を持ち、すべてのサービスやコンポーネントをスキャンして正常に動作させます。 サービスがダウンした場合、アラートは指定された Email ID にメールでアラートを送信します。 こちらから受信者向けのメールアラートを設定することができます。 これによりダイヤラー管理者は是正措置を取ることができます。

1. **Alerter** Tab に移動します。
2. 送信 **メールアドレス** を入力してください。 これは、アラートがメールを送信する際に「From」フィールドに表示されます。
   a. どの部品も停止または起動します
   b. SNMP 受信機からアラートが出た場合は。 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. メールが送信される **SMTP** server アドレスと、SMTP サーバ用に予約されている Port SMTP を入力してください。
4. SMTP サーバには a **User Name** 、SMTP サーバには a **Password** を入力してください。
5. 受信者メールアドレス **ID**を入力してください。 アラートメールはこのメールに送信されます。
6. さらに受取人を追加するには、 **追加** および **メール ID** をクリックしてください。
7. [保存

（**Save**）] をク

リックします。

受信者を削除する

受信者を削除するには **Delete** ボタンを使ってください。 **[保存]** をクリックします。

フィールド

フィールド	説明
一意識別子	ユニーク識別子の名前。 一意の識別を提供するのに役立ちます

	複数のキャンペーンで同じビジネス分野に移るのです。
共通フィールド	同一のビジネス分野名
データ タイプ	ビジネスパラメータのデータ型(例えば • 数値データ用に Number。 • float は、10 進数の数値の場合です。 • DateTime は、日付と時間を表す値を指す。 このデータタイプを選択した場合、フォーマット欄で希望する日付フォーマットを選択してください。 • 文字列は、任意の文字を含む英数字データ用です。
次元名	次元の名前。 Dimension はカスタマイズレポートの作成をサポートします。
説明	次元の説明
次元 値	クレジットカード、デビットカードなど、エントリー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を定義する値を定義します
送信者メールアドレス	アラートがメールを送るメール ID
SMTP	メールが送信されるサーバ名
SMYP ポート	SMTP サーバ用に予約されているポート
ユーザ名	キャンペーンマネージャーがメールを送信するために使用する SMTP サーバのユーザ名
パスワード	ユーザ認証用のパスワード
受信者メールアドレス ID	このメールにアラートメールが送信されます

エージェントの再割り当て

これにより、現在担当者にマッピングされているエージェントを再割り当てできます。

フィルター

フィルタを作成するには、次の手順を実行します。

1. 通話を割り当てるために **Agent ID** を選択してください。 複数のエージェント ID を選択できます。
2. 削除されたエージェントのみを表示するには、 **Agent ID** option で **削除済みエージェントのみを有効化してください**
   選択肢です。
3. **通話開始日** および **通話終了日を選択してください。**
4. 必要に応じて、 **Fresh Contact** チェックボックスを選択して、結果に新しい連絡先を含めることができます。
5. ドロップダウンリストから **Campaign** を選択します。 複数のキャンペーンを追加できます。
6. 必要に応じて、ユーザはビルド条件 **スイッチ** を **On**に設定できます。 ビルドコンディションを参照してください。
7. **Contact 表示** をクリックすると、設定条件に基づいて連絡先を入力できます。 以下のパラメータメーターが表示されます:

フィールド	説明
を選択します。	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	キャンペーン ID 連絡先に割り当てられました。
コンタクト ID（Contact ID）	連絡先 ID その連絡先に割り当てられています。
コールタイプ	通話の呼び出しタイプはノーマルやコールバックなどです。
CallBackStartDate	折り返し電話の日時。
有効モード	このコールバックコールに有効なモード。
リスト ID	この連絡先がアップロードされたリスト ID。
Status（ステータス）	連絡先の状態は「オープン」「再スケジュール済み」などを示しています。
キャンペーン ID	この連絡先がアップロードされているキャンペーンです。
エージェント ID（Agent ID）	エージェント ID がこの連絡先を割り当てた。
前回のエージェント	この接触に割り当てられた前のエージェントだ。

8. ユーザはフィルター、 **すべて選択** **グローバル選択**に基づいて連絡先を閲覧できます。 「全て選択」は、現在のページ上のすべての連絡先を選択するために使われ、「グローバル・セレクト」は、すべてのページにまたがるすべての入力済みの連絡先を選択するために使われます。 エージェントの再割り当て:
9. クリック **Action** で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。 このドロップダウンリストにはアクティブなエージェントのみが表示されます。
10. ここで登場した **エージェント ID**。 新しい担当者が別の時間に対応する必要がある場合は **更新時間** をクリックしてください。 **開始時間** および終了時間 **を更新してください。**
11. クリック **エージェント再割り当て。**

フィールド

フィールド	説明

フレッシュ・コンタクト	新しいコンタクトも含めてください
キャンペーン ID	キャンペーン ID 連絡に割り当てられた
コンタクト ID（Contact ID）	連絡先 ID 連絡先に割り当てられます
コールタイプ	通話の通話タイプ - 通常またはコールバック
CallBackStartDate	折り返し電話の日時
有効モード	このコールバックコールに有効なモード
リスト ID	この連絡先がアップロードされたリスト ID
Status（ステータス）	連絡状況(オープン、再スケジュールなど)など
エージェント ID（Agent ID）	エージェント ID 接触者に割り当てられた
前回のエージェント	コンタクトに配属された前任エージェント
ビジネスフィールド	利用可能なビジネス分野をリストアップします
OptionalBusinessField	利用可能なオプションの業務性フィールドを一覧にします
アクション	エージェントの再割り当てオプションを提供します

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独自かつ共通のフィールドを作成したり、コンプライアンス条件ビルダー(CCB)で利用することもできます。 キャンペーンで許されるビジネスフィールドの合計数は 30 で、そのうち 5 つはユニークおよびコモンフィールドです。さらにキャンペーンレベルで許可される 25 のビジネスフィールドも含まれています。

- ユニークな ID - これらのフィールドを使って、Customer ID、Account 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って、金額や日数などのビジネスフィールドを作成できます。

例えば、カスタマー ID はキャンペーンをまたぐビジネスフィールドであり、レポートでグルー

プ分けが必要な場合もあります。 顧客 ID はキャンペーン A で最初にビジネスフィールド、キャンペーン B で 6 番目、キャンペーン C で 10 番目に挙げられます。このビジネスフィールドをユニーク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からデータをグループ化することが可能です。

ビジネスパラメータを作成するために:

1. a **Unique Identifier 1 を有効にし** 確認ポップアップの **Ok** をクリックします。

   注:この Unique Identifier 1 を保存して有効にすると、さまざまなカメラページに設定されたすべての Unique 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。 ユニーク識別子 1 を有効にする前に、ユニーク識別子 2 を有効にすることはできません。同じルールは共通フィールドにも適用されます。

2. **Unique Identifier 1**を入力してください。
3. **Unique Identifier 2** および **Unique Identifier 3**のステップ 1 からステップ 2 までを実行します。
4. **Common Field 1** を有効にしてフィールド名を入力してください。
5. **Data Type** from **String**, **Number**、および **Float**を選択します。
6. 共通フィールド 2 **ステップ 4 からステップ 5**を実行します。
7. [保存] をクリックします。

   注意: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したりすることはできません。 この行為は不可逆的です。

ビジネス分野

1. **ビジネスフィールド** にアクセスし、 **+ADD**をクリックしてください。
2. **事業申告名** およびデータタイプ **を入力して**

   ください 注目すべき点:
   a.事業分野名を特別な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間に特別な文字や数字を使うことができます。

3. [保存] をクリックします。
4. 詳細を更新するには **Edit Actions** Tab をクリックし、 **Save**をクリックしてください。

フィールド

フィールド	説明
一意識別子	ユニーク識別子の名前。 複数のキャンペーンで同一のビジネス分野を一意に識別するのに役立ちます。
共通フィールド	同一のビジネス分野名

データ タイプ	ビジネスパラメータのデータ型(例えば - 数値データ用に Number。 - float は、10 進数の数値の場合です。 - DateTime は、日付と時間を表す値を指す。 このデータタイプを選択した場合、希望する日付フォーマットを選択してください。

	フォーマットフィールド。 • 文字列は、任意の文字を含む英数字データ用です。
事業分野名	ビジネス分野の名前です。

高可用性ステータス

テナントの高可用性状態を把握できます。

HA ステータスは、コアが動作しているサーバの状態を示し、ダウンしているもう一台のサーバのトラブルシューティングを促します。 プライマリサーバとセカンダリサーバの両方の状態は以下の通りに示されています。

- UP - サーバは稼働中です。 緑色で提示されています。
- スタンバイ - サーバはスタンバイモードで黄色表示されています。
- ダウン - サーバがダウンし、赤色で表示されています。

本人認証

注:Identity Authentication Tab は、バックエンド設定が有効化された場合にのみシステムメニューに表示されます。

注:この設定を有効にするには Cisco CSM に連絡してください。

アイデンティティ認証は、企業が正しい相手と通信した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認証を求める場合、キャンペーンマネージャーは事前通話認証を連絡先に送信し、顧客に通話の時間を予約するよう依頼します。 顧客が閾値内に応答した場合、その応答に基づいて顧客に電話をかけるか否かが決まります。 顧客から応答がない場合、アプリケーションは連絡先をダイヤルし、POST 閾値時間を割り当てます。 事前認証が成功した後、エージェントは通話中に Identity Authentication widget を使って顧客に本人認証を行うよう依頼します。

ユーザは新しい ID 認証名を作成したり、更新したり削除したりできます。

アイデンティティ認証を作成する

身元認証を追加すると:

1. **+ 認証作成**をクリックします。
2. ID 認証テンプレートの **Name** および the **Description** を入力してください。
3. **利用可能な身元認証フィールド** から適切な項目を選択し、 **Selec-ted Identity Authentication Fields** ボックスに移動します。
4. **[次へ（Next）]** をクリックします。

通知メッセージ

1. **事前呼び出し通知** を選択してあらかじめ設定した待機時間を設定するか、 **マニュアル入力** オプションを選択してください。
2. 事前呼び出し通知メッセージ **入力** 事前呼び出し通知として配信されます。
3. 選択 **すぐに電話を受け取る**、 **折り返し電話を予約する**、 **電話を拒否する**。 これらのオプションは顧客に与えられ、本人確認通話のために選択できます。 **電話を拒否する**以外の選択肢のうち少なくとも 1 つを選択してください。 **Call Decline** を選択した場合は、他の 2 つのオプションのいずれかを選択します。
4. 認証通話中に顧客に届く **オンコール通知メッセージ** を入力してください。
5. 再予約 **ID 認証通話のためにスライドバーを使用するか、手動で** 再試行回数を入力してください。
6. クリック **保存**。

ID 認証の更新

1. ID 認証名を選択し、 **Action** Tab の下の **Edit** をクリックします。
2. 適切な情報を更新し、 **SAVE**をクリックしてください。

Delete Identity 認証

1. Identity Authentication の名前を選択し、アクションの **Delete** をクリックします。
2. 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。

フィールド

フィールド	説明
Name	Identity Authentication テンプレートの名前
説明	意図されたアイデンティティ認証テンプレートに応じた説明
事前呼び出し通知	あらかじめ定められた待機時間
事前呼び出し通知メッセージ	事前呼び出し通知として届けられるメッセージ
通知に関する行動	顧客が「すぐに着信を受ける」「折り返し電話を予約する」「着信拒否」などの ID 認証通話を選択するオプションを提供します
オンコール通知メッセージ	認証通話中に顧客に届けるメッセージ
再スケジュールのための再挑戦	ID ティ認証通話の再スケジュールのためのリトライ回数を入力できます。 +ボタンと-ボタンを使って数字を変えてください。 この機能により、顧客は Identity Authentication tem-plate で設定された後期の通話期間を選択して通話を再スケジュールできます。 これにより、指定された時間に新しい事前呼び出し通知がカストマーに送信されます。 顧客は今、通話の時間を決めるか、再度スケジュール変更できます。 この再スケジュールのプロセスは、再スケジュールフィールドで指定された回数だけ行うことができます。 この制限を超えると、本人確認プロセスはキャンセルされます。
アクション	Identity Authentication の編集および削除が可能です

輸出入キャンペーン

キャンペーンの設定をエクスポート・インポートできます。 このプロセスは、各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、そしてコンタクト戦略ページのみを含みます。

コンプライアンスプロファイルはインポートやエクスポートができません。 ユーザはすべてのモードや連絡戦略をインポート・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インポート環境で自動的に有効化されます。

考慮すべきポイント

キャンペーンのインポート/エクスポート時に以下の情報をメモしてください:

- チャンネル設定情報はエクスポートおよびインポートプロセスに含まれていますが、キャンペーンフォーム、スクリプト、コールガイドは除外されます。
- *タイムゾーン使用タイプ* および *TimeZoneRunTime* 情報はインポート/エクスポート操作に含まれています。 キャンペーンが前のバージョンからバージョン 4.2.1.2501 にインポートされた場合、TimeZoneRunTime の詳細はインポートできません。 ユーザは手動でタイムゾーンを選択して進めなければなりません。
- キャンペーンが以前のバージョンから 4.2.1.2501 にインポートされた場合、GreenZone が有効化されます。
- TimeZoneRunType が *Inherited* prely に設定されている場合、インポート後に *オーバーライト* に変わり、ユーザは手動でタイムゾーンを選択する必要があります。
- キャンペーンモードやタイムゾーンに関するデータは、インポート/エクスポート時に自動的に更新されません。 インポートしたキャンペーンについては、ユーザが最新のデータが反映されていることを確認するために、キャンペーンを編集・保存する必要があります。
- 外部サーバやショートコードに関する情報はエクスポートおよびインポート操作に含まれています。 もしキャンペーンがメールまたは SMS の外部サーバにマッピングされている場合、それはキャンペーンと一緒にエクスポートされ、プロセスの一部としてインポートされます。
- 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ている場合、以下のモジュールもインポートされます:Business Outcome、Holidays、Profile、Email、SMS、Identity Authentication。
- すべてのモードと接触戦略はインポート・エクスポートが可能です。

キャンペーンをインポートする

1. **インポート** 選択ボタンを選択し、 **ファイルを選択**をクリックします。
2. 適切なファイルを選択してインポートし、 **Import**をクリックします。

注:キャンペーンをインポートし連絡先をアップロードした後、キャンペーンを開き、編集をクリックし、その後保存をクリックする必要があります。 このステップは必須です。

キャンペーンをエクスポートする

1. **エクスポート** オプションボタンを選択してください。
2. 適切なキャンペーンを選択してエクスポートし、 **エクスポート**をクリックします。

フィールド

輸入および輸出には以下の項目が含まれます:

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。
Status（ステータス）	インポートされた連絡先のステータスは、輸入が完了または保留中の場合。
理由	インポートされた接触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。

キャンペーンおよびシステム構成には、インポートおよびエクスポート用の以下のタブが含まれています:

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ー
- その他の構成

システム構成

- モード
- 事業成果
- 休日
- プロフィール
- 電子メール
- SMS
- 本人認証

キャンペーンカテゴリー

カテゴリーは、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ーは DNC、NDNC(全国大会)などの条件を適用するために使えます。

キャンペーンカテゴリ作成

キャンペーンを作成するには:

1. **Campaign Category** へ移動 + **Add Campaign Category**をクリックしてください。
2. キャンペーンカテゴリの a **Category Name** および a **Description** を入力してください。
3. ユーザがメールの送受信に Send grid Server を使用している場合 Unsubscribe GroupID を入力してください。 解約 ID が提供されない場合、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. キャンペーンカテゴリを選択し、 **Action** Tab の下の **Edit** 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を削除する

1. キャンペーンカテゴリを選択し、 **Action** Tab の下の **Delete** をクリックします。
2. 確認のポップアップが表示される **OK** をクリックします。

   注:キャンペーンカテゴリは、少なくとも 1 つのキャンペーンで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名。 キャンペーンカテゴリーとは、カムペインのグループです。
キャンペーンカテゴリの説明	キャンペーンカテゴリーの説明
アクション	ユーザがカムペインカテゴリの編集および削除を可能にします

GroupID のアンスクライブ	SendGrid サーバでメールの送受信を行う場合は、SendGrid で作成した対応する Unsubscribe ID を入力してください。 アンサブスクライブ ID が提供されない場合、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。

CPaaS プロバイダー構成

キャンペーンマネージャーは、外部の CPaas サービスプロバイダーを利用した 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。

Twilio Flex の設定

新しい CPaaS プロバイダーを Twilio Flex として設定するには:

1. クリック **CPaaS を追加**。
2. **Provider Name** を入力し、ドロップダウンから **Twilio Provider Vendor**を選択します。
3. **申請名を入力してください**。 これは Twilio Flex アプリケーション名で、アプリケーションが通話を行う際に使われます。
4. CPaaS プロバイダーが提供する **アプリケーション秘密鍵** 入力すると、CPaaS API にアクセスできます。 秘密鍵はユーザが Twilio Flex 上でアプリケーションを作成する際に生成されます。
5. ユーザ認証のために **Application Token** を入力してください。
6. [**保存**] をクリックします。

   注: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ーに入力されています。

Nexmo の設定

新しい CPaas Provider を Nexmo として設定するには:

1. クリック **CPaaS を追加**。
2. **Provider Name** を入力し、ドロップダウンから **Nexmo Provider Vendor を選択します**。
3. **申請 ID**を入力してください。
4. **PrivateKey** をクリックして秘密鍵を選択してください。
5. Nexmo API にアクセスするには **API キーを入力してください**
6. Nexmo API にアクセスするには **Secret Key** provisiond(秘密鍵)を入力してください。 秘密鍵は Nexmo でアプリケーションを作成するときに生成されます。
7. 音声キャンペーンからの発信用に **Nexmo** 番号を **アウトバウンド発信者 ID** として設定してください。
8. クリック **ネクシー番号を取得**。 ユーザはこれらの番号を使って、ボイスキャンペーンの発信者 ID として設定できます。

9. [保存] をクリックします。

   注: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ーに入力されます。

CPaaS 構成の更新

1. CPaaS 名を選択し、 **編集**をクリックします。
2. 適切なパラメータを更新し、 **保存**をクリックします。

CPaaS 構成を削除

1. CPaaS 名を選択し、 **削除**をクリックします。
2. 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。

フィールド

フィールド	説明
Name	IVR キャンペーンを処理するためにアプリケーションを使用するよう設定された CPaaS サービスプロバイダーの名前
プラットフォームベンダー	CPaaS サービスプロバイダーのベンダー
Application	キャンペーンマネージャーが IVR キャンペーンを処理するために使っている CPaaS プロバイダーの名前
アクション	CPaaS 構成の編集および削除が可能です
アプリケーション名	Twilio アプリケーション名は通話に使われます。 アプリケーション名を生成するには、Twilio Flex アカウントにログインしてアプリケーションを作成してください。 作成が成功すると、アプリケーション名が利用可能になります。
アプリケーション秘密鍵	CPaaS プロバイダーが提供する秘密鍵で、CPaaS API にアクセスするためのものです。 Priv-ate キーは Twilio Flex で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てローカルサーバに保存してください。 この秘密鍵は Twilio Flex 通話の承認に使用されます。
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。 Twilio Flex アプリケーションから特定のアプリケーション名と秘密鍵の組み合わせのトークンを生成できます。 このトークンキーをここに入力してください。

アプリケーション ID	Nexmo アプリケーション ID は通話に使われていました。 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てアプリケーションを作成してください。 作成が成功すると、アプリケーション ID が利用可能になります。
秘密鍵	アプリケーションの秘密鍵を選択することができます

フィールド	説明
[API キー（WEP Key）]	API #にアクセスするキー API
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認証した際に生成されます。 秘密鍵をダウンロードしてローカルサーバに保存してください。 この秘密鍵は通話の承認に使用されます。
ネクスモ番号を入手	音声キャンペーンの番号を発信者 ID として設定できます
発信者 ID	発信者として設定する番号 ID は音声カメラからの発信者からの発信者用です

API 鍵

API キー機能は、サードパーティアプリケーションがキャンペーンマネージャーサービスに安全にアクセスできるようにします。 基本認証により Webservice および Websocket サーバへのアクセスが可能になります。

API キーを作成

1. **API キー 作成**をクリックします。
2. API キーに a **Name** および a **Description** を入力してください。
3. **API キー** は **API キー** フィールドに生成・入力されます。 キーをファイルにコピーします。
4. **秘密鍵** は **秘密鍵**フィールドに生成・入力されます。 キーをファイルにコピーします。

   注:シークレットキーは API キーを作成するときにのみユーザに表示されます。 API キーと秘密キーのペアを保存すると、キー値は見えなくなります。
5. クリック **送信** 完了。

API キーの使用

作成した API キーを認証情報として使って Web サービスや Websocket にアクセスできます。

ウェブサービス

API キーを Base64 暗号化の基本認証プロトコルでヘッダーとして送信します。 API キーを暗号化してください。

```
Authorization:Basic(Base64 暗号化)(apikey:secretkey)
```

例：

認可: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

クライアントが正常に接続されると、クライアントは応答を受け取ります。

Websocket 接続

認証で Websocket にアクセスする:

```
wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>
```

例：

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

ここで、
ApiKey – 生成された API キー SecretKey – 生成された秘密鍵。
API キーと SecretKey のペアを Base64 エンコードユーティリティでエンコードし、そのエンコード結果をリクエストに使用します。
Websocket URL – これは Websocket の 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。

クライアントが正常に接続されると、クライアントは応答を受け取ります。

API キーを削除

1. API キーを選択し、 **削除**をクリックします。
2. 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。

フィールド

フィールド	説明
Name	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って生成されたキー

フィールド	説明
作成日	API キーが生成された日付と時間
[Delete]	API キーを削除できます
秘密鍵	秘密の鍵が表示されます。 ユーザはキーをコピーしなければなりません。
Websocket URL	これは WebSocket の URL で、ポートは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。

コンプライアンス条件ビルダー

注: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、地理的州や州グループごとに組織化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規則は、州の法グループ内で適用可能で、個々のキャンペーンにマッピングされています。 組織は必要に応じて多くの法定遵守グループを作成できます。 コンプライアンス条件は、ダイヤル用の連絡先が提供されたときに発動します。

CCB の使用

CCB は以下の操作を可能にします:

- チャネルやモードのルール実行時期を制御します。
- ルールはローリングデイや時間にまたがって適用しましょう。
- 試行回数のルールを作りましょう(例えば、2 日間で 3 回、5 日間で 5 回など)。
- 結果や試み時間を確認して、初回または最後の挑戦に関するルールを作成しましょう。
- 設定されている様々な種類の試みがないか確認してください。
- 3 つのユニーク ID と電話番号を使って試行を追跡してください。
- ダイヤルルールにはシステムレベルのビジネスフィールドを 2 つ使います。
- 同意か非同意かを確認してください。
- やり取りの種類を設定しましょう - 音声、留守番電話、メールなど。ボイスメール内では、メッセージなし、限定、非制限を選択できます。
    - 限定ボイスメールとは、発信者が発信者の名前だけを残し、通話目的などの情報は一切伝えないものです。
    - 非限定ボイスメールとは、発信者が追加情報を残せるものです。

- +、>、<などの演算子を使いましょう。
- 再スケジュールのロジックを自動、手動、あるいはコンタクトを閉じることも可能です。

CCB グループ

CCB>コンプライアンス条件ビルダーへ移動してください。

左側のペインにはすべての設定済み CCB グループが表示され、右側のパネルには条件が表示されます。 条件をコピーして別の CCB グループに複製し、その CCB グループを削除できます。

右側のパネルには特定の CCB に設定された条件が表示されます。 このルールの条件を詳しく見ることができます。 ルールを追加するために「ルールを追加」ボタンを使うこともできます。 アクションボタンパレットには、この CCB グループ項目に設定されたルールの編集、コピー、削除に使える多くのオプションがあります。

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（Add New）]** をクリックします。
2. **コンプライアンス名**を入力してください。
3. **コンプライアンスグループタイプ** **州** または **キャンペーン** オプションから選択してください。
4. ルール名 の登場です。
5. このルールが実行される **チャンネル** を選択してください。 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ネルが選択対象としてリストアップされています。 1 つ、複数、またはすべてのチャンネルを選択できます。
6. このルールが実行される **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できます。
7. **Rolling** の数字を入力し、次のドロップダウンリストから **Days** または Hours **Hours** を選択してください。 これはルールがローリング日/時間ごとに試行回数を制限していることを示しています。 例えば、7 をローリングデーとすると、アプリケーションは 7 ローリングデー間の試行回数にダイヤルを制限します。 これがコールのルールを定めます。 次のステップで、通話時に適用される条件が決まります。
8. **州法務グループ** **State** as **コンプライアンスグループタイプ**を選択してください。 **Campaign Group** from **Campaign** and **Category** を選択した場合、 **Campaign** as **Compliance Group Type**を選択してください。
9. ドロップダウンリストから **Unique ID** を選択します。 作成されたすべてのユニーク ID はここに記載されています。 ユニークな ID の作成方法については Global Business

Parameters を参照してください。

10. ドロップダウンリストから **有効なモード** を選択します。 選択したチャンネルのために作成されたすべてのモードはリステッドされています。 1 つ、複数、またはすべてのモードを選択できます。
11. ドロップダウンリストから **Check Type** を選択します。 選択肢は「試み」「初回挑戦」「最後の試み」の三つです。

12. 選択されたチェックタイプが **Attempts**であれば、以下を実行します。
    a. **チェックフォー** ドロップダウンリストからコンプライアンス成果グループを選択します。 このリストには、CCB のために作成されたすべてのコンプライアンス成果グループが含まれています。
    b. 次の **演算子** を選びます:は正確に と等しい、は 以下または等しい、は より大きい、または が等しくない。
    c. 申請が確認しなければならない **Value** を入力します。
13. 選択されたチェックタイプが **First Attempts** または **Last T 試み**の場合、以下の手順を実行します。
    a. **Check For** ドロップダウンリストから **時間** または **結果** を選択してください。このリストには、CCB のため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. 次の **演算子** を選びます:は正確に と等しい、は 以下または等しい、は より大きい、または が等しくない。
    c. **Time** または **Value** 欄で **CCB Outcome Group** を選択してください。
14. 上記の条件が満たされない場合は、「アクション選択」ドロップダウンリストからオプションを選択してください。 以下の行動が挙げられます。
    a. クローズコンタクト - 接触を閉じる。 それ以降のダイヤルは行われません。
    b. 再スケジュール - 申請は連絡を再スケジュールします。 日、時間、分のフィールドを埋めて連絡を再スケジュールしてください。
    c. 自動再スケジュール - 申請は、法律で許可された時間帯に、まだ試みが残っている場合、自動的に自動でダイヤルアウトに切り替えます。 自動応答chedule はコンタクト戦略を上書きし、最も早い通話時間を探します。
15. クリック **保存**。 これらのルールは現在、ダイヤル時に適用されます。

注:

共通フィールド、チェックオペレータ、チェック値フィールドは任意です。

ユーザが 3 つのフィールド(共通フィールド、チェックオペレータ、チェック値)のいずれかの値を入力するとシステムは 3 つすべてを入力する必要があります。

これにより、ルール条件が実行前に完全かつ有効であることが保証されます。

条件を追加

1. また、他の地理的な法定規則に基づいてさらに条件を追加することもできます。 例えば、ある州では時間に基づく通話条件を定めています。例えば、未払い金額が X 日以上期限の場合は N 回の試行、未払い金額が X 日未満の期限の場合は無制限の試行回数です。

2. 条件ビルダーを **追加** クリックしてください。 これにより、試行、フィールド、同意の選択肢が表示されるドロップダウンリストが開きます。
3. **AND** オペレータは自動的に起動します。
4. 選択されたチェックタイプが試みの場合は、ステップ 10 ステップ 13 を実行します。

5. **同意**を選択した場合、以下を実行します。
   a. ドロップダウンリストから **Unique ID** を選択します。 オプションには CustomerID、OrderID、Deliv-eryID、ModeValue があります。 これはモード値または選択されたユニークな ID に基づいて同意をフィルタリングするために使われます。

b. ドロップダウンリストから同意 **または同意なし** を選択します。 これにより、このルールが PEWC の接点に適用されるか、非 PEWC の接点に適用されるかが決まります。

c. 演算子 は **が正確に**と等しい場合に事前に選択されています。

d. フィールドのために a **Value** を入力します。 **はい** または **いいえ**から選択してください。

6. ステップ 12 ステップ 13 を実行してください。

コンプライアンス成果グループの追加

コンプライアンス条件ビルダーのために **CCB > コンプライアンス成果グループ** Tab に移動してください。

1. **[新規追加（Add New）]** をクリックします。
2. **Available Outcomes** セクションには、すべての **電話** および **ビジネス成果** が channel によって一覧化されています。
3. **Telephony Outcomes**では、各モードを展開してそのモードの成果を一覧にしてください。
4. **Business Outcomes**では、アウトカムグループを展開してアウトカムのリストを見ることができます。
5. 左側のペインから 1 つ、複数、またはすべての結果を選択し、 **>** または **>>** ボタンを使ってそれらを選択済みの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。
7. 結果を選択するには、編集モードでグループを開き、 **<** または **<<** ボタンを使って 1 つ、複数、またはすべての結果をグループから移動させます。

コンプライアンス設定の追加

コールバックおよび AEM コールのコンプライアンス設定を設定するには **CCB > コンプライアンス設定** Tab に移動します。

1. **コンプライアンス設定** セクションでは、以下のことができます:
2. TURN **ログコールバックコール** スイッチ **ON** をダイヤルのために接続する際の NCB および PCB の通話をコンプライアンスの試みとして考慮します。
3. TURN **AEM 通話** スイッチ **ON** ログを記録して、ダイヤル用の連絡先が届く際の AEM 通話をコンプライアンスの試みとみなしてください。

PII 保護

個人情報保護(PII)は、顧客固有の情報を保護することを可能にします。 顧客固有の情報(名前、

住所、メールアドレス、電話番号など)を隠すことができます。

以下のフィールドの値を隠すことができます:

- ユニーク識別子 - すべてのユニーク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にします。
- モード - 定義されているすべてのモードを一覧にしてください。

一意識別子

次のステップを実行します。

1. **Unique Identifier**へナビゲーションしてください。
2. 適切なフィールドを選択し、フィールド値を非表示にするために **Mask View** を有効にしてください。 もし **Mask View**を有効にすると、 **Mask Export** が自動的に有効になります。 **Mask Export** はレポートをエクスポートするときに値を隠します。
3. **Mask View** が有効でない場合、 **Mask Export**を有効にすることはできません。

ビジネス分野

次のステップを実行します。

1. グローバルビジネスパラメータを見るには **ビジネスフィールド** に移動します。
2. 適切なフィールドを選択し、フィールド値を非表示にするために **Mask View** を有効にしてください。 もし **Mask View**を有効にすると、 **Mask Export** が自動的に有効になります。 **Mask Export** はレポートをエクスポートするときに値を隠します。
3. **Mask View** が有効でない場合、 **Mask Export**を有効にすることはできません。

モード

次のステップを実行します。

1. モード に移動してモードを表示してください。
2. 適切なフィールドを選択し、モード値を非表示にするには **Mask View** を有効にしてください。 もし **Mask View**を有効にすると、 **Mask Export** が自動的に有効になります。 **Mask Export** はレポートをエクスポートするときに値を隠します。
3. **Mask View** が有効でない場合、 **Mask Export**を有効にすることはできません。

Webex Contact Center ダイヤラー

ダイヤラー設定オプションを使って、Webex Contact Center ダイヤラーをキャンペーンマネージャーと連携させるように設定してください。

1. **ダイヤラー設定** ページに移動し、「追加」ボタンをクリックして **追加** ボタンをクリックしてください。
2. このダイヤラーには **ダイヤラー名** を入力してください。
3. ダイヤラー用に **説明** を入力してください。
4. ここで登場するのが **組織 ID**。 これは Cisco によって生成されるユニークな ID で、あなたの Webex Contact Center ダイヤラー用です。
5. **Admin の URL を入力してください**。 これは管理 API の基本 URL で、Cisco で示されています。 これにより、ユーザは自分の Teams、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できます。
6. **ダイヤラー URL を入力してください** これは、Pro-gressive キャンペーンの開始または終了に Cisco で与えられるダイヤラー API の基本 URL です。
7. 入力: **DAL URL**。 これはデータレイヤー API のベース URL で、Cisco で示され、連絡先の判定を得るためのものです。
8. [**保存（Save）**] をクリックします。 ダイヤラーリスティングページに移動してください。 ダイヤラーが掲載されています。 アクションパネルから編集をクリックします。
9. すべての **電話結果** および Webex Contact Center で作成されたダイヤラー結果にマッピングされています。 ビジネス成果(Webex Contact Center で作成された、特有のテナントに割り当てられた)をこれらのダイヤラー成果にマッピングしたい場合は、特定の成果の編集ボタンをクリックしてください。 ビジネスアウトカムを選択します。

   注:ダイヤラー設定の変更は、Webex Contact Center ダイヤラーのすべての結果を取得するために新しい同期が必要です。

   注:Cisco エンドポイントが稼働していなかったりトークンが期限切れの場合、電話ページ上で忙しさの結果をマッピングしようとするとエラーが発生します。 アプリケーションは操作が失敗したことを示すメッセージを表示し、ダイヤラー同期の状態は失敗に更新されます。 この問題を解決するには、ユーザが手動で「保存・同期」を実行して機能を復元する必要があります。
10. ダイヤルの自動同期を設定するにはスケジュール Tab に行ってください。 グローバルビジネスフィールドなどのダイヤラー上の情報は、設定に基づいて自動的にキャンペーンマネージャーアプリケーションに同期されます。
11. 情報を同期するには、オートシンクスイッチで TURN を押してください。
12. 以下の中から周波数を選択してください:
    a. スケジュール – トリガー時間(UTC で)を選択して、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毎日予定時刻に同期させます。

b. 間隔 – 同期間隔を分単位で設定するにはこれを選択します。 インターバル(15 分から 480 分の間)を選べます。 同期は予定された間隔で行われます。 例えば、60 分間隔に設定すると、同期は 1 時間ごとに行われます。

13. [保存] をクリックします。

コンタクト戦略

コンタクト戦略とは、複数のチャネルや複数の番号を通じて顧客と効果的に関わるアプローチを指します。 これは、キャンペーンで数字の連続(チャンネル)を対象としたフレームワークを作成し、再試行が許可される範囲を決定し、各番号とチャネルの通話可能な時間を調整し、各試みの結果に対する再スケジューリング戦略を定義することを含みます。

左側のナビゲーションメニューから **Contact Strategy** をクリックして

「Contact Strategy」ページを開きます。 グリッドには利用可能な接触戦略とそ

の詳細が記載されています。

フィールド	説明
Name	連絡戦略の名前。
戦略タイプ	接触戦略の種類。 • 簡単です • Advanced • アドバンスド(オーバーライド)またはコールバック
説明	接触戦略の説明。
モード	接触戦略のモード。 必要に応じて、 here をクリックして、さらに多くのモードを追加してください。
アクション	取るべき行動。 詳しくは ここをクリックしてください。

加算モード

接触戦略を表示するグリッドで、 **Modes** ドロップダウンリストをクリックすると、この接触戦略にマッピングされたすべてのモードが表示されます。

1. 拡張された **コンタクト戦略モード** ポップアップでは、以下のアクションができます。
2. クリック **モードを追加** 連絡戦略を設定します。 **Modes**で示された指示に従ってください。
3. **ON/OFF** スイッチボタンを使って、モードを正常に有効化・無効化してください。

   注:この機能はシンプルストラテジー **アドバンス** のみ利用可能です。

4. **Edit** ボタンをクリックして、コンタクト戦略ページを修正してください。
5. **Copy** ボタンをクリックすると、利用可能な未使用モードが表示されます。音声 ampaign 用の音声モード、SMS キャンペーン用の SMS モード、メールキャンペーン用のメールモード、カスタムキャンペーン用のカスタムモードです。 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 **Delete** をクリックしてください。

アクション

Contact Strategy Actions 列には 2 つのボタンが表示されます:

a. **コピー -** このボタンを使って、マッピングされたモードや設定済みの電話結果を含む全ての連絡戦略をコピーします。

b. **削除 -** このボタンを使って連絡先戦略を削除してください。

注意:この連絡戦略に関連するモードをマッピングしている場合、またはキャンペーンにマッピングした場合、この連絡戦略は削除できません。

接触戦略 - 種類

アプリケーションは 3 種類の接触戦略をサポートしています:

シンプルな戦略:シンプルな戦略は簡単に設定できます。 この戦略により、重み付けに基づいてモードを順番に試すように設定できます。 このサイクルは設定されたサイクルの数が完成するまで繰り返されます。

アドバンストストラテジー:アドバンストストラテジーは複雑なリトライルールを定義できます。

コールバック戦略:コールバック戦略は、顧客からのリクエストを受けたコールバックを設定し、ダイヤル、エージェント、再試行、連絡先の状態など、コールバック通話の処理方法を設定できるようにします。

コンタクト戦略の作成

以下のステップに従って、コンタクト戦略を作成しましょう。

接触追加戦略

1. クリック **Add Contact Strategy** すると the **Contact Strategy Name** Tab が表示されます。

ウィジェット **1 -** コンタクト戦略名

2. 連絡先戦略の **名前** および説明 を入力してください。
3. 連絡先戦略タイプは **Simple**、 **Advanced**、または **Callback**から選択してください。

4. TURN **Restrict multiple email** と **SMS** switch **ON** を使いたい場合は、同じ連絡先に複数のメールやテキストメッセージを送ることを制御してください。

   注:このスイッチをオンにすると、特定のキャンペーンの連絡先に 1 回のメールまたは SMS だけを送信します。

5. **Next** をクリックして **Select Mode** ウィジェットに移動します。

ウィジェット 2 - セレクトモード

1. ドロップダウンリストから a **Mode** を選択します。

   注:この連絡戦略に該当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. ポップアップタイムパネルを使って、この連絡戦略を有効にするために **時間範囲** を選択してください。
3. この接触戦略の **Mode Retries** を設定するにはスライダーを使ってください。
4. TURN **PEWC** switch **ON** を使えば、PEWC がこの接触戦略を行えるようにします。

   PEWC(事前明示書面同意)は、テレマーケターが無線番号への自動ダイヤルまたは事前録音テレマーケティング通話および住宅固定電話への事前録音通話において、発信者の事前の書面による書面による同意を得ることを義務付けるコンプライアンスです。

   注:連絡先を届けるには、ADM キャンペーンのために PEWC のスイッチを TURN する必要があります。

5. もし **Contact Strategy Name** の下にある **Advanced**contact strategy type を有効にすると、 **Transition Retry** switch が表示されます。 TURN スイッチ **ON** このコンタクト戦略の遷移フィールドを有効にします。

   a. このコンタクト戦略の移行試行回数を固定するには 、**Transition Attempts** スライダーを使ってください。

   b. この連絡戦略の移行日数を設定するには **Transition Duration(Days)** スライダーを使ってください。

6. Callback switch に切り替える間のリテームモードのリトライについては、以下の手順に従ってください。

   a. the **ON** position では、このモードの残りのリトライは、コンタクトがコールバック戦略に切り替わっても保持されます。

   b. **OFF** position では、接点がコールバック戦略に切り替わるとリトライ回数がゼロに初期化されます。

7. **前回** をクリックすると、いつでも前の画面に移動します。
8. **Next** をクリックして **Telephony Results** ウィジェットに移動します。

ウィジェット 3 - 電話の成果

電話結果 ウィジェットには成果リストが含まれています。 ここでは、グリッドに記載された各結果ごとに接触戦略を設定できます。

1. **検索ボックス** を使って特定の結果を検索してください。
2. ヘッダー行の **Results** をクリックすると、結果を昇順または降順に並べ替えます。
3. 必要な行をクリックして、必要な変更や詳細の変更を行います。 すべての行はデフォルト値で読み込まれます
4. 番号パネルから **再スケジュール時間(D:H:M)** を選択して、この結果に合わせて通話を再スケジュールします。
5. 数字パネルから **Max Retry** を選択してください。

   注:これは **Advanced** or **Callback** contact strategies にのみ適用されます。

6. 数字パネルから、この結果のために **優先度** を選択します。 アプリケーションは高優先度に基づいてダイヤラーに連絡先を配信します。
7. 連絡先に到達するには **分岐モード** 代替モードを選択します。

   注:これは **Advanced** or **Callback** contact strategies にのみ適用されます。

8. 同じエージェントがコールバックで顧客に対応する場合は **Retain PCB** チェックボックスを選択してください。
9. この結果に基づいて連絡先を閉じたい場合は **接近** チェックボックスを選択してください。
10. **モードを削除** 選択する場合は、コンタクト戦略と結果の組み合わせでオプションを選択してください。
11. **前** 画面にいつでも移動するにはクリックしてください。
12. **保存をクリックして別のモードを追加** 連絡戦略を保存してください。
13. **保存** をクリックして、連絡戦略の設定を完了します。

モード管理

モードは会話を始めるために使える異なるコミュニケーションチャネルを示します。 会話型交流でよく使われるモードには、テキストチャットや顧客番号、メールなどを通じた音声ベースのやり取りがあります。

コンタクト戦略に割り当てられたモードは、選択モードを無効にしたり、モードで許可されるリトライ数を変更したり、呼び出し可能な時間を変更したりすることで管理できます。

シンプルコンタクト戦略

マッピングされたモードは以下の通りに示されています。

上の **Modes** 画面から、以下のことができます:

1. モードをドラッグ&ドロップして優先度を変えます。
   a. **有効/無効** モード - 無効化されたモードには接触が届きません。 リスケジューラーが無効化されたモードに再スケジュールしなければならない場合、その連絡先はより高い優先度に従って次のアクティブモードに再スケジュールされます。
   b. このモードのオン/オフスイッチは以下の条件に従います。
      - モードが OFF になると、そのモードは無効化されます。 電話番号は削除されていません。 モードが再びオンになると、連絡先はこの電話番号にダイヤルされます。
      - すべてのコンプライアンス関連の検証は、連絡先アップロード時に適用されます。 モード状態(ON か OFF)は考慮されません。
      - これが最後のモードであれば、そのサイクルは完了済みとみなされます。 アプリケーションは次のサイクルでもダイヤルを続けます。
2. **コピー/削除** 。
3. 編集したいモードに対して編集 **Edit** ボタンをクリックしてください。 アプリケーションは Widget 2 へと誘導します
   - モード選択ウィザード。 次の操作を実行できます。
   a. モードの呼び出し可能なウィンドウを変更してください—
      - 単純な戦略としては、あるモードでこれを変えると他のモードでも同じ回数が再現されます。
   b. モードのリトライを増減する - 1 つのモードでの変更は、接触戦略のために設定されたすべてのモードに複製されます。 この点はサイクルの再試行の扱いにも影響します。
      - 例えば、シンプルコンタクト戦略には 3 つのモード(A、B、C)があり、リトライ回数は 1 です。構成されるサイクル数は 2 回です。アプリケーションはすべてのモードを一度だけダイヤルアウトして最初のサイクルを完成させます。 次に 2 回目のダイヤルサイクルが始まります。 強化戦略では、ユーザがモードの再試回数を 2 回に増やしたと仮定します。つまり、すべてのモードを 2 回ダイヤル可能です。 優先順位に応じて、A を 2 回、B を 2 回、C を 2 回ダイヤルして 1 サイクルを完了させます。 2 サイクル構成されている場合、各モードは優先度に応じて 4 回ダイヤルされます。1 サイクルで 2 回です。
4. **保存** をクリックして完了。

高度な接触戦略

マッピングされたモードは以下の通り表示されます。上の **Modes** 画面から、以下のことができます:

1. モードをドラッグ&ドロップして優先度を変えます。
2. **有効/無効** モード - モードの有効化または無効化は、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相当します。 接点は上書きされていない(つまり無効化されていない)モードには届きません。 接触はアクティブ、すなわち上書きされたモードにのみ配信されます。 リスケジューラーが上書きされていないモード(非アクティブモード)に再スケジュールしなければならない場合、その連絡先は優先度に従って最も上書きされたモードからダイヤルアウトされます。
3. **コピー/削除** 。
4. 編集したいモードに対して編集 **Edit** ボタンをクリックしてください。 アプリケーションは **Widget 2** へと**誘導します**
   - モード wizard を選択します。 次の操作を実行できます。
   a. モードの呼び出し可能なウィンドウを変更してください。
   b. **増減** モードの再試行
   c. **保存** をクリックして完了。

免許

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。 ライセンス料は、請求サイクル中の最大ユーザ数、連絡試行回数、またはログイン時に消費した通話時間に基づいて請求されます。 サブスクリプションライセンスには購入量の上限がなく、超過分はそれに応じて請求されます。 請求は事前に合意された周波数で行われます。

免許は免許ファイルに記載された日付の満了時に更新しなければなりません。 ライセンスの期限切れ時に更新されない場合、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 12 時間にわたり引き続き機能し、連絡先の処理と配信を行います。 12 時間経過すると、ダイヤラーへの連絡先の送信が停止します。

ライセンスレポートを見る

1. **License** をクリックして **同時ログインレポート** を開きます。
2. **開始日** および終了日 を入力して、一定期間レポートを表示します。
3. Click **Show**。 レポートには、 **Admin Ports**、 **Supervisor Ports**、 **Agent Ports**の使用済みライセンス数を示すグリッドが含まれています。
4. レポートをダウンロードするには **エクスポート** をクリックしてください。

ライセンスアップロード

注意:アップロードはすべてのバリアントに適用され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、その詳細を確認できます。 **License > Upload**に移動します。 ファイルを閲覧し、 **Open**をクリックします。

以下のフィールドが表示されます:

フィールド	説明
ライセンス詳細	ユーザ詳細を表示します: • 管理者 - このライセンスの条件で許可された管理者ロールでログインが許可されているユーザの数。 • スーパーバイザー - 本ライセンスの条件に基づき、スーパーバイザー役割で許可されたログインユーザ数。 • エージェント - 本ライセンスの条件で許可されたエージェントロールを持つログインユーザ数。
ライセンスの使用	現在のライセンス使用状況の詳細を表示します: • 管理者 - その日にログインした許可された管理者ユーザ数。 • スーパーバイザー - その日にログインした許可されたスーパーバイザーの数。 • エージェント - 現在ログインした許可されたエージェントの数。
ライセンスの特徴	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。

ライセンス違反

アプリケーションは以下の条件で静的アラートを表示します:

- ライセンスの有効期限日前に設定し、ライセンスの有効期限までのカウントダウンを設けています。
- 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

以下の例は、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。このキャンペーン A に 10 人のエージェントが割り当てられています。ライセンスマネージャーサービスは、AWS エンドポイントからエージェント数情報を 15 分ごとにポーリングし、ライセンス使用状況を更新します。 1 日中にログインしたエージェント数が最も多いものが、使用されたライセンス数の計算に使われます。

08:00 AM から正午まで 7 人のエージェントがログインしている場合、12:00 12:00 から 03:00 PM、3:00 PM から 5:00 PM の間に 5 人のエージェントがログインしています。1 日のエージェント数は 9 人と計算されています。エージェントログアウト状態を除き、他のエージェントの状態はエージェント数情報をキャンペーンマネージャーにポーリングする際に記録されます。 この情報はライセンスレポートでも入手可能です。

使用状況レポート

License > **Usage**に移動します。 使用報告書は 3 種類の定量化された報告書を表示します:

同時エージェント報告書

請求はカレンダーの月の各日のログイン数の多さに基づいています。

例えば、3 人のエージェント(A1、A2、A3)が 1 日目にログインし、3 人のエージェント(A1、A4、A5)が 2 日目にログイン、3 人のエージェント(A6、A7、A8)が 3 日目にログインします。 顧客はログイン数が多い方で請求されます。異なるエージェントがログインしているため 3 回で、最も多いエージェント数が 3 回のままです。

エージェント使用報告書

レポートには、各月ごとに 1 行のユニークなエージェントログイン情報が表示されます。

名前付きエージェント報告書

このレポートは、ユニークエージェントのログイン情報も毎日示しています。

例えば、3 人のエージェント(A1、A2、A3)が 1 日目にログインし、3 人のエージェント(A1、A4、A5)が 2 日目にログイン、3 人のエージェント(A6、A7、A8)が 3 日目にログインします。 顧客は固有のエージェントのログインに基づいて請求されますが、今回は 8 人です。

注:使用報告書は、プロビジョーションプロセス中に行われた設定および契約条件に基づく詳細を示しています。
詳細はプロビジョニングチームまでお問い合わせください。
SaaS モデルの請求は、契約プロセス中に署名された請求タイプ(同時エージェント、指定エージェント、エージェント使用量、最小コミット)に基づいて行われます。

使用状況報告書を見る

レポートを表示するにはタイムフィルターを設定してください:

1. specific **Year** を入力して別の年のデータを閲覧できます。 デフォルトでは、レポートは現在の年度のデータを表示します。 各月のレポートは個別の Tab で表示されます。 最初の Tab は当月のデータを表示しますが、前月のデータはその後のタブで利用可能です。
2. **カスタム日付範囲を選択してください。**
3. **開始日** をクリックして開始日と時間を選択してください。
4. 終了日 をクリックして終了日と時間を選択してください。

   注:デフォルトでは、開始日と終了日のフィールドには現在の日付と使用報告ページが最後に開かれた時刻が表示されます。
5. レポートを取得するにはクリック **Show** 。
6. **Refresh** をクリックしてデータを現在の状態に更新します。
7. レポートをダウンロードするには **エクスポート** をクリックしてください。 ポップアップに表示されるレポートの種類(Summary と Agent)を選択してください。

a. 概要(デフォルト選択) - このレポートタイプは、アプリケーション内で rep-resent されたデータと同じ列を特徴としています。 各時間列のほかに、エクスポートされたファイルには秒に換算された時間を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は、請求日、エージェント名、ログイン情報、対応する通話時間のみを表示します。

c. フィルターで「年」オプションを選択する場合は、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・フィールド

フィールド	説明
トータル・ネームド・エージェント	
日付	使用データが入力されている日付。
ライセンス タイプ	指定された月に消費されたライセンスの種類。これは「ベーシック」または「プレミアム」のいずれかです。 Basic ライセンス保持者は、P2P や BTTC などの AI 機能のいずれかを有効化していれば、それ以外はプレミアムと見なされます。
ログイン数	ログイン総数。
処理総通話数	指定された日付にエージェントが処理した通話の総数。
実際の通話時間	指定された日付において、エージェントが処理したすべての通話の実際の通話時間の合計です。 通話開始から終了まで消費される時間のことです。
計算された通話時間	指定された日付においてエージェントが処理したすべての通話の合計計算時間。 これは各通話期間の切り上げ値を和えたものです。 通話時間の切り上げ値は、バックエンドで数秒および分ごとに設定されます。
総活動期間	指定された日付におけるログイン中の全エージェントの総稼働期間。 これは、エージェントが「準備中」「通話中」などのアクティブ状態に留まる期間です。
総ログイン時間	指定された日付におけるログイン中の全エージェントの総ログイン時間。

総監督者ログイン数	指定された日付にコンソールにログインした監督者の総数。
デジタル取引	
SMS	指定された日付で送信されたキャンペーン SMS のカウントを表示します。

電子メール	指定された日付で送信されたキャンペーンメールの数を表示します。
ソーシャルメディア	指定された日付のキャンペーンに関連するソーシャルメディアのエンゲージメント数を表示します。
総消費ユニット	指定された日に消費されたデジタルトランザクションユニットの総数。 ユニットの価値はバックエンドで計算されます。 例えば、1 ユニットを 100 件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	
Total Primary Auth	指定された日付に送信された事前通話認証リクエストの総数。
認証済みプライマリ認証	指定された日付における事前呼び出し認証の成功総数。
完全な二次認証	指定された日に実施されたオンコール認証の総数。
認証済み二次認証	指定された日に完了したオンコール認証の総数。
総トランザクション数	指定された日に処理されたすべての取引の総数。

ユーザー

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、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彼らの行動を定義します。 特定の状況では、スーパーバイザーがダイヤラーマネージャーの役割を果たすこともできます。 キャンペーンマネージャー内では、ユーザの作成、役割の割り当て、そしてそれに応じて責任を割り当てる機能があります。

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。追加ユーザを作成する際、テナントはスーパーユーザを使ってキャンペーンマネージャーにログインできます。

追加のユーザ作成のために、以下のタイプのユーザを作成します。

ユーザ - ここで作成したユーザは、SQL 認証または Windows 認証を使っ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も指定されたドメイン上で作成されています。 ここで設定されたパスワードはドメインへのアクセスにも使えます。

SSO ユーザ – シングルサインオン(SSO)ユーザは、第三者の SSO アイデンティティプロバイダー上で SSO に設定されています。 この方法により、SSO ユーザは 1 つの認証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メニューから User をクリックすると、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 ID を表示します
ユーザ名	ユーザ名が表示されます
Home 電話	ユーザの Home 電話番号を表示します
携帯	ユーザの携帯番号が表示されます
電子メール	ユーザのメールアドレス ID を表示します
アクション	取るべき行動をリストアップしましょう。

ユーザの作成

新しいユーザを追加するには:

1. クリック **ユーザ追加**。 **ユーザ名とパスワード** および **ユーザ情報** タブが入力されています。
2. **ユーザ名を入力してください**。
3. 以下の中から **ユーザタイプ** を選択してください:
   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して完全な権限を持ちます。
   b. **ユーザ** - ユーザは管理者であり、制限された権利のみを持ちます。
   c. **制御オペレータ** - ユーザは制御オペレータであり、コントロール Agent Desktop にアクセスできます。

      注:現在、Webex Contact Center では利用できません。
4. 認証タイプについては **Database Authentication**を選択してください。

   この標準的な認証方法はユーザ名とパスワードで構成され、DIF のデータベースシステムで使われます。 SQL サーバのインスタンスは、異なるユーザ名やパスワードを持つ複数のユーザアカウント(SQL 認証を用いて)を持つことができます。 SQL 認証は、複数のユーザがさまざまなデータベースにアクセスできる共有サーバで推奨されます。 SQL 認証は、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以外のコンピュータ上の SQL サーバのインスタンスに接続する場合に必要で

す。

注:この種の認証には、パスワードの構成や有効期限に関するパスワードポリシーの機能はありません。 効果的なパスワードポリシーを設けるには、Windows 認証を使いましょう。ドメイン管理者はアプリケーションへのアクセスのためにドメインパスワードポリシーを強制できます。

5. 認証タイプが **Database Authentication** であれば、SQL サーバにアクセスするために **Password**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 **Database** Authentication **であれば、 Confirm Password**に再入力して SQL サーバにアクセスしてください。 これは必須フィールドです。

   注:
   Windows 認証を選択している場合、パスワードとパスワード確認フィールドは無効になります。 ユーザが Campaign Man-ager で Salesforce CRM キャンペーンを担当する場合は、ステップ 9 から 13 を進めてください。 そうでなければステップ 14 に進みます。

7. 認証が Windows Authentication を選択している場合 Enter(ドメイン名)を入力してください。データベース認証を選択すると無効になります。
8. ユーザが SF の CRM キャンペーンを担当する場合は、認証情報 **トグルアイコン** を有効にしてください。
9. **SF ユーザ名を**に入れます。
10. パスワード **を入力してください**。
11. **SF トークンの詳細を入力してください**。

    注 :SF トークンは必須の項目ではありません。 トークンを入力しない場合、SF アプリケーションは上記で設定した SF ユーザ名および 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. ユーザ認証を完了するには、 **VALID SF CREDENTIAL** をクリックしてください。
13. ユーザが同時にアプリケーションにログインできるようにしたら、同時ログインスイッチ **ON** を設定してください。 このスイッチ **OFF**を設定すると、確認を受けた後、アプリケーションは以前のログインからユーザをログアウトします。
14. **ユーザ情報** セクションに移動します。

User Info

1. ユーザの **Home 電話番号** を入力してください。
2. ユーザの **Mobile** 番号を入力してください。
3. ユーザが属する 都市が登場します。
4. ユーザが属している **州** を入力してください。
5. Home の場所は郵便番号 を入力してください。
6. ユーザの **Email** アドレスを入力してください。

7. **Address1** and **Address2** フィールドを完成させます。

8. コメント欄 **入力してください。**
9. **保存** をクリックして完了。

このユーザにロールを割り当てるには **ロールマッピング** セクションに移動します。

ドメインユーザの作成

新しいユーザを追加するには:

1. クリック **ユーザ追加**。 **ユーザ名とパスワード** および **ユーザ情報** タブが入力されています。

ユーザ名とパスワード

2. **ユーザ名**を入力してください。
3. 以下の中から **ユーザタイプ** を選択してください:
   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して完全な権限を持ちます。
   b. **ユーザ** - ユーザは管理者であり、制限された権利のみを持ちます。
4. 認証タイプについては **Windows Authentication**を選択します。

   Windows 認証- これは通常、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、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照合し、アクセス権を付与することで認証が成立します。
5. **ドメイン名**を入力してください。
6. **Password** および **Confirm Password** 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 キャンペーンを担当する場合は、Enable **Salesforce の認証情報** トグルアイコンを有効にしてください。
8. **Salesforce ユーザ名を入力してください**
9. 入力 **Salesforce Password**。
10. **SalesforceToken の詳細を入力してください。**

注 :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 の適用で上記の Salesforce ユーザ名およびパスワードフィールドに基づいてユーザが検証されます。

11. ユーザ認証を完了するには、 **VALID SF CREDENTIAL** をクリックしてください。
12. ユーザが同時にアプリケーションにログインできるようにしたら、同時ログインスイッチ **ON** を設定してください。 このスイッチ **OFF**を設定すると、確認を受けた後、アプリケー

ションは以前のログインからユーザをログアウトします。

13. **ユーザ情報** セクションに移動します。

User Info

14. ユーザの **Home 電話番号** を入力します。
15. ユーザの **Mobile** 番号を入力してください。
16. ユーザが属する 都市が登場します。
17. ユーザが属している **州** を入力してください。
18. Home の場所は郵便番号 を入力してください。
19. ユーザの **Email** アドレスを入力してください。
20. **Address1** and **Address2** フィールドを完成させます。
21. コメント欄 **入力してください。**
22. **保存** をクリックして完了。

SSO ユーザを作成

新しいユーザを追加するには:

1. クリック **ユーザ追加**。 **ユーザ名とパスワード**および **ユーザ情報** タブが入力されています。

ユーザ名とパスワード

2. **ユーザ名**を入力してください。
3. 以下の中から **ユーザタイプ** を選択してください:
   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して完全な権限を持ちます。
   b. **ユーザ** - ユーザは管理者であり、制限された権利のみを持ちます。
4. 認証タイプについては、select **SSO**

   SSO - これはシングルサインオンプロトコルです。 これらのユーザは第三者の ID 認証サービスプロバイダーに設定されています。 ユーザがアプリケーションにログインすると、SSO アイデンティティサービスプロバイダーによってユーザ名とパスワードの検証が行われます。 検証が成功すると、ユーザはアプリケーションへのアクセス権を得ます。
5. The **Password**, **Confirm Password**、および the **Domain Name** field は無効化されています。 アプリケーションは第三者の SSO プロバイダーを通じてユーザを認証します。
6. ユーザが Service Cloud Voice キャンペーンを担当する場合は、Access **SF 認証情報** トグルアイコンを有効にしてください。
7. **SF ユーザ名を**に入れます。

8. パスワード を入力してください。

9. **SF** トークンの詳細を入力してください。
10. 注 :SF トークンは必須の項目ではありません。 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記に設定された SF ユーザ名および 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. ユーザ認証を完了するには、 **VALID SF CREDENTIAL** をクリックしてください。
12. ユーザが同時にアプリケーションにログインできるようにしたら、同時ログインスイッチ **ON** を設定してください。 このスイッチ **OFF**を設定すると、確認を受けた後、アプリケーションは以前のログインからユーザをログアウトします。
13. **ユーザ情報** セクションに移動します。

User Info

14. ユーザの **Home 電話番号** を入力します。
15. ユーザの **Mobile** 番号を入力してください。
16. ユーザが属する 都市が登場します。
17. ユーザが属している **州** を入力してください。
18. Home の場所は郵便番号 を入力してください。
19. ユーザの **Email** アドレスを入力してください。
20. **Address1** and **Address2** フィールドを完成させます。
21. コメント欄 **入力してください。**
22. **保存** をクリックして完了。

[ロール（Roles）]

ロール をクリックすると、応募書類で利用可能な役割が表示されるロール画面が表示されます。 役割を創り出すために、

1. **追加** をクリックすると **役割情報** 画面を開きます。
2. **ロール名**を入力してください。
   注: 役割名フィールドは最大 128 文字に対応しています。

3. **Description** を入力してクリック **保存**。

役割マッピング

ロールが作成されたら、マッピング機能を使ってロールをマッピングできます。

ロール権利マッピング セクションには、キャンペーンや連絡戦略などのアプリケーション機能に関して、役割に割り当てられ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、マッピングしたい特定の役割を **Edit** クリックしてください。
2. **役割構成** 画面は役割情報および権利マッピングのセクションに表示されます

以下の Rights Listing 表は、ユーザにマッピングできる権利を一覧にしています。 ここに記載されているすべての項目にすべての権利が適用されるわけではありません。 さらに、申請の特定の側面に適用される他の権利もほとんどありません。

権利一覧 - 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許されています。
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	[Delete]	ユーザが選択したエンティティを削除できるようにします。
4	ビュー	ユーザは選択したエンティティのみを見ることができます。
5	アップロード	ユーザは機能に関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許可されています。
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）	ユーザは新しい作成・更新データを保存することが許可されています。
8	実行	ユーザはこのエンティティに関して実行時の活動を行うことが許されています。 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(キャンペーン状態を停止から開始に変更、またはその逆)。
9	有効にする	ユーザはエンティティの有効化/無効化が許可されています。 例えば、ユーザはキャンペーングループを有効にすることができます。
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。 例えば、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さまざまな側面で許可されているマッピングの詳細については、 **Rights Mapping** table を参照してください。

権利マッピング - 表

[ロール（Roles）]	権利	説明

[ユーザ（Users）]	作成、更新、削除、表示	ユーザがシステム内でユーザアカウントを管理できるようにします。
[ロール（Roles）]	作成、更新、削除、表示	ユーザがシステムの役割や権限を管理できるようにします。

キャンペーングループ	作成、更新、削除、表示、実行、パラメータメーター、タイムゾーン、履歴レポートへの連絡	ユーザはキャンペーングループのあらゆる側面、例えば連絡先パラメータ、タイムゾーン、ヒストリカルレポートを管理できます。 権利はプログレッシブなどの特定のグループタイプに基づいて割り当てることができます **注**:歴史的報告の権利を提供している場合、彼のトーリカル・ベータ報告書でキャンペーングループを見ることができます。 これは要約、詳細、コールバックレポートに適用されます。
キャンペーン	作成、更新、削除、表示、実行、ビジネスパラメータメーター、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、キャンペーン概要、SMS テムプレート、タイムゾーン、チェイン、祝日、エクスプレッションビルダー、キャンペーンターゲット、コンタクトモードスケジューリング、メールテムプレート、IVR テンプレートエディタ、電話結果、AI 構成、コンタクトスレッショルド、ダイヤラー設定、過去レポート	ユーザはすべてのキャンペーン関連の構成を管理でき、ヒストリカルレポートの閲覧やダイヤルコンプライアンスの管理設定などの操作が可能です。 権利はすべてのキャンペーンまたは特定のキャンペーンに適用されることがあります。 **注**:Historical Report の権利を提供している場合、Historical Beta Reports でキャンペーンを閲覧できます。 これは要約、詳細、コールバックレポートに適用され

		ます。
事業成果	作成、更新、削除、表示	ユーザがビジネス成果を定義・管理し、親ビジネス成果に特定の権限を持つことができます。
コール戦略	作成、更新、削除、表示	ユーザが接触の管理を可能にします

		戦略はシステム内で処理されます。 また、特定のシフィックからデフォルトのコール戦略まで提供することもできます。
応用パラメータメーター	更新、表示	ユーザがシステム全体のアプリケーションパラメータを修正・監視できるようにします。
コンプライアンス	アップロード	DNC リストや全国 DNC リストなどのコンプライアンス関連連絡先をアップロードできます。
タイム ゾーン	更新、表示	ダイヤルの準拠に合わせてタイムゾーンの構成を管理できます。
休日	作成、更新、削除、表示	カメラ運用のためのホルデイスケジュールを定義・管理できます。
グローバルアップロード	表示、設定	ユーザがグローバルな連絡先アップロードコンフィギュレーションの設定と管理を可能にします。
州法	作成、更新、削除、表示	ユーザが州法に基づくダイヤルコンプライアンス規則を管理できるようにします。
モード構成	作成、更新、削除、表示	ユーザが SMS やメールなどの異なる通信モードを設定・管理できるようにします。

URL	更新、表示、作成、削除	システム内で使用される URL をユーザが管理できるようにします。
レポート	ビュー	カメラ、グループ、エージェントのシステムレポート、そして彼のトーリカルレポートも閲覧できます。 お前だ

		左ペインで「歴史的ベータセクション」を見るには、1 つ以上を選択する必要があります。
アラート	更新、表示	ユーザがアプリケーション内で設定されたアラートを管理できるようにします。
州/地域/郵便番号	保存、削除、アップロード、表示	ユーザは州、地域、郵便番号の設定を管理できます。
RPC 試行カウンター	表示、保存	ユーザが再試行カウンターを追跡・更新できるようにします。
電子メール	作成、更新、削除、表示	SMTP、POP3、IMAP などのメールコンフィギュレーションをユーザが管理できますサーバの詳細。
SMS	作成、更新、削除、表示	ユーザがゲートウェイサーバの IP アドレスや認証情報などの SMS 設定を管理できます。
寸法	作成、更新、削除、表示	ユーザがシステムの寸法を管理できます。
プロフィール	作成、更新、削除、表示	連絡先のアップロードやアップロードのスクワイブに使うプロファイルの管理が可能です。
統一リスト	有効にする	ユーザが統一リストキャンペーンとしてキャンペーンを有効化できるようにします。
ライセンス	ビュー	ユーザがライセンス情報を閲覧できるようにします。

ウェブサービス	グラントアクセス	ユーザが Webservice API へのアクセスを許可できるようにします。
エージェントの再割り当て	ビュー	ユーザがエージェントの再割り当てを閲覧・管理できるようにします。
輸出入キャンペーン	ビュー	閲覧および管理機能を提供します

		輸出入 キャンペーン の機能性。
キャット・ エゴリー選 挙戦	作成、更新、削除、表示	ユーザがキャンペーンカテゴリの作成、更新、削除、閲覧などを管理できます。
CPaaS 設定	作成、更新、削除、表示	CPaaS の設定管理(作成、更新、削除、閲覧など)を可能にします 設定の詳細。
スクリプトデザイナー	Enabled	スクリプトデザイナーツールへのアクセスと使用を許可します。
システムアラート	表示、更新	ユーザがシステムのアラートを閲覧・更新し、より良いシステム監視・保守を行えます。
グローバルビジネスパラメータ	表示、作成、削除	グローバルなビジネスパラメータを閲覧、作成、削除することで管理する能力を付与します。
CCB	作成、更新、削除、表示	ユーザが CCB 設定を包括的に管理できるようにします。
ダイヤラーコンフィギュレーション	表示、設定	ダイヤラーシステムの設定の閲覧と設定が可能です。
データ抽出	作成、更新、削除、表示	データ抽出プロセスや設定の作成、更新、削除、閲覧を可能にします。

パフォーマンス指標	ビュー	ユーザがさまざまなシステムコンポーネントでのパフォーマンス指標を閲覧できるようにします。 これはキャンペーンおよびキャンペーンに限定されています ユーザがアクセスできるグループです。
PII 保護	表示、更新	ユーザが PII 保護の閲覧と更新を可能にします

		データセキュリティを確保するための設定。
デジタル	作成、更新、削除、表示	ユーザがデジタルチャンネルの作成、更新、削除、視聴設定の管理を可能にします。
エージェント	作成、更新、削除、閲覧、履歴レポート	ユーザがレポート内のエージェント Tab を管理できます。 Historical Report の権利を提供している場合、Historical Beta Reports でキャンペーンを見ることができます。 これは要約、詳細、コールバックレポートに適用されます。
エージェント・トラック	ビュー	エージェントのトラックレポートを閲覧できます。

役割の権利を取り消すには、そのオプションに該当するチェックボックスをオフにできます。

脚本デザイナー

スクリプトデザイナーは、コールガイドの設定を支援するスクリプトツールです。 ページにはリスト、フォーム、レポートの 3 つのタブが表示されます。

スクリプトデザイナー Home ページの The **List** Tab には以下の情報が記載されています。

- フォーム:フォーム名をクリック可能なリンクとして表示します。 それをクリックすると、編集用フォーム Tab で選択したフォームが開きます。
- キャンペーン名:フォームが作成されるキャンペーンを示します。
- コールガイド:フォームがコールガイドとして設計されているかどうかを指定します。 この欄にはチェックボックスがあり、フォームがコールガイドとして設定されている場合はチェックボックスにチェックを入れます。

コールガイド

コールガイドは、通話がかかっている際に担当者に提示できるあらかじめ決められた質問を提供するサービスです。 回答に基づいて、エージェントは次の質問に進むか、前の質問から続く補足質問をすることができます。 エージェントが使える質問、回答、追加質問のセットを設定できます。

キャンペーン

左のメニューから **Script Designer**に移動します。

表示されたキャンペーングループから **キャンペーンを選択し、利用可能なキャンペーン** アンケートフォームを添付または置き換え、コールガイドのパラメータを設定してください。

利用可能なすべてのキャンペーングループは画面の左側ペインに表示されます。 任意のキャンペーングループ クリックすると、このグループの関連するすべてのキャンペーンを表示解除できます。 検索ボックスを使っ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**の両方で提供されています。 両方のビューは、エージェントがコールガイドを使用したコンタクトの数を示しています。

より詳細なレポートにドリルダウンするには、テーブルビューの **Campaign Name** またはチャートビュー内のキャンペーンのチャートをクリックしてください。 両者の見解は詳細な報告を提示しています。

次のステップを実行します。

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 **Call Guide** を選択します。
3. このコールガイドの地図に割り当てる **フォーム名** を選択してください。

形式

管理者はあらかじめ定義された質問のセットを作成し、それらをフォームに添付することができます。 フォーム機能を使い、質問を作成し、質問に条件を書き、顧客の回答に基づいて質問をリンクします。 JavaScript 関数を書くか、組み込みの JavaScript 関数を使うことができます。

次のステップを実行します。

1. リストから **キャンペーン** を選択します。
2. フォームを作成するには **Form** Tab に移動します。 以下の形態要素が構成のために利用可能である:
    a. グローバル変数
    b. スクリプトブロック
    c. プレバリデーター
    d. 文章
    e. オプション選択
    f. チェックボックス
    g. リストから選択

3. ビジネスフィールド、グローバル変数、質問フィールド、ライブラリ機能を設定してください。 詳細については Form Call Guide をご覧ください。

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の電話に適切かつ構造的に対応するのに役立ちます。 歓迎メッセージから始まり、詳細の取得、そして別れのメッセージで締めくくるまで、質問の順序を正しく行うことですべて実現できます。 詳細は Question Sesequenceingをご覧ください。

フォームのコピー

このフォームを **Copy** をクリックすると、このキャンペーングループの他のキャンペーンにコピーできます。 フォームを他のキャンペーンにコピーする際は、キャンペーン内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. このフォームをコピーしたいキャンペーンの選択ドロップダウンからキャンペーンを選択してください。 フォーム名欄にユニークな名前を入力してください。 フォームを作成するには **Create** をクリックしてください。
2. フォームを削除するには **Delete** をクリックしてください。 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。
3. ドロップダウンから新しいフォームを作成するには **新しいフォームを選択してください** 。既存のフォームを編集するには希望するフォームを選択してください。

ライブラリ機能

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された JavaScript を作成することも可能です。

ライブラリの関数を左側のパネルから値フィールドにドラッグ&ドロップします。 ライブラリ機能の形式は *TML* です。*(FunctionName)*。 例えば、txml です。

ToLower(「ゴールド」)。 以下のフィールドにはライブ

ラリ関数を使用します:

- 価値を割り当てる
- コールスクリプト
- ブール条件
- バリューフィールド
- テキストエリア

アプリケーションは以下のライブラリ機能をサポートしています:

- 小文字
- 大文字
- 空の小切手

- 整数チェック
- 連結

形式

グローバル変数

グローバル変数に値を割り当てて、Call Guide フォームで使用できます。

注:
これはオプション機能です。
グローバル変数は大文字差に敏感です

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。 これらの変数にはデフォルトはありません。 これらの数値は実行中に割り当てる必要があります。 これらのグローバル変数名は編集または削除できません。

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

グローバル変数を作成するには:

1. 左のペインから **Global Variable** をクリックします。
2. a **Key** を入力して a **Value を割り当てます**。 例えば、アカウントタイプを鍵、ゴールドを価値として設定するなどです。
3. **追加** をクリックしてグローバル変数を追加してください。
4. グローバル変数を削除するには **Delete** をクリックしてください。

   注意:作成したグローバル変数のみを削除できます。 リストに記載されている組み込みのグローバル変数は削除できません。
5. このセクションの右上にある **Remove** をクリックすると、すべてのグローバル変数を削除できます。

スクリプトブロック

計算を行うために JavaScript 関数を書いたり、REST API Webservice を呼び出したりすることができます。 条件フィールド内の任意のスクリプト関数を使ったり、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できます。 スクリプト内でグローバル変数は読み取れますが、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。

注:
a. スクリプト内の変数名とグローバル変数名は一意であるべきです。
b. ActiveX コンポーネントや AJAX コールはスクリプトブロック

ではサポートされていません。 次のステップを実行します。

1. 左ペインの Script Block をドラッグ&ドロップすると画面が表示されます。
2. 新しいスクリプトならスクリプトコードのテキストを入力し、既存のスクリプトからコピー&ペーストしてください。
3. スクリプトを消すには「 **Remove** をクリックしてください。

テキスト ありがとう

全体の流れが完了すると、エージェントは感謝のメッセージやプロモーションメッセージのいずれかで署名を決めることができます。 また、ビジネス欄(例えばファーストネームやラストネーム)にタグ付けすることもできます。

ビジネス分野

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記載されています。 左のペインから、価値フィールドのビジネスフィールドをドラッグ&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フォーマットです。

質問分野

このフォームで作成されたすべての質問フィールドはここに入力されています。 質問ブロック内に任意の数の質問欄(この問題で受け取った答え)を追加してください。 テキスト欄の質問欄や条件欄の Anywhere を使うことができます。 左側のペインから質問フィールドをドラッグ&ドロップして、選択した条件の回答を設定または保存します。

注:
a. String は一般的に Question フィールドのデータ型として使われます。 文字列以外のデータ型を使いたい場合は、対応する JavaScript の解析関数(parseInt()、parseFloat(など)を使いましょう。
b. 質問欄の値は大文字・文字に区別されます。

質問画面にカーソルを合わせると、行使できる多くの選択肢が表示されます:

1. 質問をコピーするには **Copy** をクリックしてください。
2. クリック **貼り付け** クリップボードからコピーした質問を貼り付けてください。

3. クリック **Discard** 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. 問題を長押ししてドラッグすると、問題を別の位置に移動します。例えば、3 問目から 5 問目に移動します。
5. 質問を削除するには **Delete** をクリックしてください。 ダイアログボックスを削除して終了するには「OK をクリックしてください。

選択式

複数の回答がある質問を設定することもできます。 顧客が選ぶ際に、担当者がデスクトップから選んだ回答をリストアップできます。 例えば、キャンペーンにはカストマーが持つ資産に関する質問があり、例えば Home, CAR,バイクなどがあります。 エージェントは顧客が保有する複数の資産を選択できます。

チェックボックス

チェックボックス 提供の質問は、 **はい** または **いいえ** タイプの質問を顧客に使うことができます。 アプリケーションを「はい **選択手段 いいえ**のチェックボックス選択を選択するように設定できます。

1. 左側のペインの **チェックボックス** をドラッグ&ドロップすると画面が表示されます。
2. フォーム作成のプロセスを続けてください。

リストから選択

リストから選択 を使い、答えがリストにある質問を提示できます。 顧客は提供された選択肢の中から答えを選びます。 もし提供された答えがリストに含まれていない場合、エージェントが動的に追加することができます。

1. 左ペインの **リストから選択** をドラッグ&ドロップすると画面が表示されます。
2. フォーム作成のプロセスを続けてください。

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の電話に適切かつ構造的に対応するのに役立ちます。 歓迎メッセージから始まり、詳細の取得、そして別れのメッセージで締めくくるまで、質問の順序を正しく行うことですべて実現できます。

質問を展開してシーケンスセクションを開きます。 また、顧客から得た情報の検証も可能です。

例えば、アカウント番号が有効であれば検証できますが、次の質問のためにコールガイドを設定し

なければなりません。

コールガイドには、エージェントに無効な顧客番号を知らせて通話を切るよう促すべきです。 示された条件は、顧客から提供された情報を検証するために使用できます。

これらの条件を用いることで、ユーザは数値型と文字列型の両方を検証できます。 以下の条件が利用可能です:

- は正確に に等しい。
- はより大きい
- は より大きいか等しい
- は
- は以下である。
- は に等しくありません。
- は
- は で終わります
- これは含まれます

注:ワイルドカード関数を実行する際、は で始まり、は で終わり、は を に、の接頭辞と接尾辞を %記号のついた文字列に含みます。 例えば、%searchvalue%です。

検証後は、顧客の反応に応じて異なるシーケンスを設定できます。 問題の順序を設定するためのオプションは以下の通りです:

- 次の質問へ進む:このオプションを選択して次の質問に進みます。 「選択問題」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へ進む:このオプションを選択して、前の質問の回答をリセットして次の質問を顧客にします。 「選択問題」ドロップダウンリストで、この質問を送信した後に続く次の質問を選択します。
- 値を割り当てる:グローバル変数に値を割り当てるためにこのオプションを選択します。 「変数選択」ドロップダウンリストで、値を割り当てたいグローバル変数を選択します。 隣接するフィールドでは、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、あるいはグローバル変数をドラッグ&ドロップして値として使います。 カスタムの値を付けることも可能です。 グローバル変数に新しい値を割り当てることで、古い値はメモリから削除され、新しい値が取られます。 グローバル変数に値を割り当てた後、次のドロップダウンから次のオプションを選択します。
- セッション終了:このオプションを選択してセッションを終了します。 このオプションを選択すると、この質問を送信した後セッションは終了します。 「選択処分」ドロップダウンで、事業または電話の処分を選択します。 「参加ありがとう」などのセッション終了メッセージを設定し、エージェントが顧客に読み上げることができます。
- コールスクリプト:JavaScript 関数を呼び出すにはこのオプションを選択してください。 隣接するフィールドにスクリプト関数名を入力してこの操作を完了します。 このオプショ

ンを選択することで、Web サービスを呼び出す、検証などのカスタム操作を行うことができます。次の選択肢から選びたい

ドロップダウンリスト。 JavaScript 関数からは値を返すことはできません。

- このフォームを保存するには **Save** をクリックしてください。

  注意:質問欄や条件欄に対応せずにフォームを保存できます。 フォーム名とその説明を入力してフォームを保存してください。
  既存のフォームを開いて質問を作成したり、後で条件を追加したりできます。

コールガイドレポート

コールガイドレポート はチャート および **表**の両方で提供されています。 両方のビューは、エージェントがコールガイドを使用した通話回数を示しています。 テーブルビューやチャートの **Campaign Name** をクリックすると、より詳細なレポートにドリルダウンできます。

次のステップを実行します。

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 **Call Guide** を選択します。
3. このコールガイドの地図に割り当てる **フォーム名** を選択してください。

時間別アンケート コール

時間別コール調査は、キャンペーンごとの通話ガイド使用状況を 1 時間ごと示しています。

このページには **質問のないすべての連絡先が回答済み** および報告書には以下のパラメータが含まれています。

フィールド	説明
キャンペーン名	報告書が掲載されているキャンペーンの名称。
エージェント ID（Agent ID）	エージェントはこのコールガイドを使っています。
LCMKey	これは、連絡先の通話試行を特定するためのユニークな ID です。
連絡先番号	顧客に連絡された連絡先番号。
活動	通話ガイドが使用された日時。
完全な疑問に答えた	やり取り中に顧客が答えた質問の数。

アラート（Alerts）

アラートはキャンペーンや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。 コンソール上でコンポ

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済みの受信者にも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。 このセクションではアラートの概要を示し、この機能の効果を最大化するためのさまざまな設定の概要を示します。

シンプルネットワーク管理プロトコル(SNMP)を用いて、例外は設定済みの受信機 IP アドレスまたはポートに記録されます。 ユーザに通知するためのさまざまなオプションがあります。

システム通知

システムセクションには、各種コンポーネントの監視や例外を通知として送信するために必要なすべての構成が含まれています。

システム通知

キャンペーンマネージャーは、SNMP(シンプルネットワーク管理プロトコル)を使って、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を持っています。 設定されたイベントが発生すると、対応する担当者が第三者監視アプリのリストにアラートを送信します。 アラートはイベントコードと説明で構成されています。 最大 3 つのサードパーティ監視アプリを設定してこの情報を受信できます。 キャンペーンマネージャーには内蔵の SNMP レシーバーがあり、3 つの監視アプリのうち 3 つ目の監視アプリとしても機能します。 このアプリをサードパーティのモニタリングアプリの一つとして利用することで、キャンペーンマネージャーの Home ページでイベントが通知されるという利点があります。

エージェントがアラーム状態を検知すると、次の動作をします:

- 状態の時間、種類、重症度に関する情報を記録します
- 通知メッセージを生成し、それを指定された IP ホスト#に送信しま

す SNMP 通知は以下のいずれかで送信されます:

- トラップ - SNMP の男性からの受領確認を必要としない、信頼できないメッセージ。
- 通知 - 信頼性の高いメッセージで、SNMP マネージャーが応答を出すまでメモリに保存されます。 情報提供者は罠よりも多くのシステムリソースを消費します。

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。 これらの受信者はネットワークレジストラの通知がどこに送られるかを示します。 デフォルトではすべての通知は有効ですが、受信者は定義されていません。 受信者を定義するまでは通知は送られません。

通知

通知セクションではアラートイベントの数が表示されます。 「すべてを終了」アイコンを使うと、すべての通知を一度に無効化できます。 検索ボックスを使って、検索文字列に基づいてキャンペーン名とアラートイベントの列から結果を入力してください。 また、通知ごとに「終了」アイコ

ンをクリックして個別の通知を無効にすることもできます。

通知を見るには **Alert** > **System** > **Navigate** に移動します。

設定

Settings Tab を使って、監視したいすべてのコンポーネントと各コンポーネントの特定のイベントを制御してください。

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 **Alert Event Code** および **Alert Event**が表示されます。
2. コンポーネント内のイベントを監視するには、TURN the **Component Enable** switch **ON**。このスイッチが **ON**をオンにされた場合にのみ、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のログ監視を開始し、通知を送信します。
3. 特定のイベントを監視しアラートを受け取るには、特定のイベントに対して TURN the **Enable** switch **ON** をしてください。
4. この作業は、監視すべきすべての要素について必ず実施してください。

コンポーネント	code	警報コードは
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContact リスケジューラー	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCM レポートサービス	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCM テナントサービス	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCM レポートバイメール	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRM コネクター	20	20.10000
ダイヤラ	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000

LCMEmailEngine	26	26.10000

メール設定

SNMP 受信者に記載されたアラートは、選ばれた受信者にメールで送信できます。 これにより、受取人が特定のイベントをトラブルシュートするのに役立ちます。

メールで通知を送るには:

1. **Alerts** > **System** > **Notification** > **Email settings**に移動します。
2. メールで通知を送信するには **Email Notification** switch を有効にしてください。

   注:SNMPReceiver サービスの再起動は、このスイッチがオフまたはオンのままの場合にのみ必要です。 以下のステップ 2 から 4 で説明するフィールドに変更がある場合は、再起動は必要ありません。
3. **Suppress Duplicate Events(In Minutes)** フィールドに値を入力してください。 これは、設定期間内に同じイベントに対して重複アラート通知を抑制するために使われます。

   例として、重複イベント抑制(分単位)は 15 分に設定されています。 Component1 に 11.30 AM に記録された Excep-tion1 がある場合、11.45 AM 以前に発生した例外は再記録されません。
4. 受信 **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ってください。 これは必須フィールドです。

   注:送信者のメールアドレスはアラートセクションから選び、メールメッセージの「From」欄に入力されます。
5. メールアドレス **件名を入力してください** これが例外申請のメールアラートの件名となります。 これは必須フィールドです。
6. [保存] をクリックします。

モニタリングアプリ

SNMP 受信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。 メールセットに基づいて、このデータはメールで送信されます。 モニタリングアプリを設定して SNMP Receiver サービスを有効にしてください。

1. **Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring App**に移動します。
2. アプリ名、IP アドレス、ポートを入力します。

   注:SNMP 受信サービス設定ファイルには、SNMPTrapMgrIP と SNMPTrapMgrPort の 2 つのプロパティが含まれています。 モニタリングアプリで言及されている IP とポートは、ここで設定された値と一致しなければなりません。
3. [保存] をクリックします。
4. 他にも Campaign Manager を監視しているアプリがある場合は、必要に応じて App 2 と App 3 で詳細設定できます。

アラートメッセージの詳細

設定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 アラートはオブジェクト 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	この基準を確立したグループです。 この場合、それは ISO です。
3	組織	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態を確立した米国国防総省を示しています。
1	インターネット	これがコミュニケーションの手段であり、最も頻繁にはインターネットです。
4	プライベート（Private）	これはデバイスメーカーの組織化の性質です。 この場合、それは民間の法人です。
1	エンタープライズ	民間事業体の分類。 この場合、それは民間企業に分類されます。
52914	エンタープライズ番号	製品の企業番号。
8	コンポーネント ID	モノイト化される製品内のコンポーネント ID。 この場合、三つの要素があります。 フィードエンジン(ID 2)、コンタクトリスケジューラー(ID 3)、コンタクトアップローダー(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。 すべてのイベントにおいて、最後の数字 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。
アラートイベントコード	警告の平均コードを表示します。
アラートイベント	アラートイベント名を表示します。
発生	イベントが発生した日付と時間を表示します。
解雇	通知を無効にすることができます。
重複イベントの抑制	これは、設定期間内に同じイベントに対して重複アラート通知を抑制するために使われます。

電子メールの件名	メールの内容を説明しています。

受信者メールアドレス	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、選ばれたキャンペーンの連絡先関連統計について管理者に通知を送ることを目的としています。 これにより管理者は是正措置を講じ、アプリケーションを健全な状態で稼働させることができます。 設定、メール設定、モニタリングアプリの各セクションが完成しているか確認して、例外通知を受け取ってください。 構成が完了しない場合は、接点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を望むタイムゾーンを選択できます。 ドロップダウンリストからタイムゾーンを選択してください。リストが見えていれば。 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付を変換し、キャンペーンモニタの結果を表示します。 これはオプションの設定です。 Campaign Monitor をタイムゾーンごとに res-ult を取得するには、property **IsTimeZoneRequiredForFilter** を the *Service web.config* file で true に設定する必要があります。

例えば、ユーザが GMT をタイムゾーンに選び、サーバが IST タイムゾーンにある場合、レポートには 0530 AM からのデータが表示されます。これは GMT の 00:00 に相当します。

1. **Alerts** > **Campaign**に移動します。
2. **キャンペーン** および時間ゾーン **を選択してください**。
3. **記録表示** モニタの結果を見る。
4. **エクスポート** をクリックしてデータを Excel のワークブックにダウンロードしてください。
5. アラートを公開したい特定の時間 **スロット** を選択してください。 最初の列は常に現在の時間帯を示しており、右にスクロールすると早い時間帯に移動できます。 例外は 15 分または 30 分の枠、1 時間または 2 時間の枠で確認できます。
6. 必要に応じて、検索オプションを使って特定のキャンペーン記録を探してください。
7. 例外を含むデータは赤い背景でハイライトされています。 さらに、アプリケーションヘッダーの通知アイコンには例外数が表示されていました。 キャンペーン名欄には、キャンペーン名の前に警告が付いたアラートがあるキャンペーンも示します。
8. グリッド内の任意のセルに表示される数字をクリックすると、例外リストのポップアップが表示されます。 例外の上位 50 件のみが挙げられています。 全リストを見るには **SHOW ALL RECORDS** ボタンを押してください。

フィールド

フィールド	説明
キャンペーン名	キャンペーンの名称

アップロード	アップロードされた連絡先の数
配達済み	配達された連絡先の数
処理	処理済みの接点数

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される可能性のある連絡先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「コンタクトデリバリー予測」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・デリバリー予測

コンタクトデリバリー予測は、最後にアクセスまたは更新された時間から開始して、今後 3 時間でダイヤルされる可能性のある連絡先数の予測を表示します。 予報ではデータを 15 分ごとに分割して提示しています。

1. **Alerts** > **Campaign Forecast** > **Contact Delivery Forecast**に移動します。
2. 連絡先配達予測データが必要な **タイムゾーン** を選択してください。 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付時間を変換し、コンタクトデリバリー予測データを生成します。 これはオプションの設定です。 サービス web.config ファイルで IsTimeZoneRequiredForFilter プロパティを true に設定しなければ、タイムゾーン別の接触デリバリー予測が得られます。

   例えば、ユーザが GMT をタイムゾーンに選び、サーバが IST タイムゾーンにある場合、レポートには 0530 AM からのデータが表示されます。これは GMT の 00:00 に相当します。
3. 「**Deliver Forecast** Fresh」欄の各キャンペーンで配達可能な新規連絡先を表示します。 15 分間隔で時間を示す列の下に、アプリケーションは設定されたコンタクト選択戦略(CSS)に従って配信予定の接触数を表示します。
4. 各 **キャンペーン** 展開すると、各時間区間ごとに CSS ごとに配信されているコンタクトの分割状況が確認できます。 複数の条件を満たしていても、最初の条件に対しては一度だけカウントされます。

   例えば、条件 1 と条件 2 を満たす単一の連絡をアップロードしたとします。この連絡が両方の条件を満たす場合、デリバリー予測はこの接触を最初の条件のみにカウントします。 この接触も第二の条件を満たしますが、第二の条件に対するカウントはゼロと示されます。

接触排除予測

連絡先排除予測 は、最後にアクセスまたは更新された時間から開始する 3 時間以内にダイヤルアウトから除外される可能性のある連絡先数の要約予測を表示します。

1. **Alerts** > **Campaign Forecast** > **Contact Exclusion Forecast**へアクセスしてください。
2. 接触排除予測データが必要な **タイムゾーン** を選択してください。 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付を変換し、接触排除予測データを生成します。 これはオプションの設定です。 サービス web.config ファイルで IsTimeZoneRequiredForFilter プロパティを true に設定すると、タイムゾーンごとの接触排除予測結果が得られます。

   例えば、ユーザが GMT をタイムゾーンに選び、サーバが IST タイムゾーンにある場合、レポートには 0530 AM からのデータが表示されます。これは GMT の 00:00 に相当します。
3. キャンペーン固有のデータを閲覧するには **Campaign** を選択します。
4. **エクスポート** をクリックして、接触排除予測レポートをダウンロードしてください。

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）	その日の始まりに開いた接触数の合計。 これらの連絡には新規のものや再スケジュールのものが含まれます。 これらの数値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、連絡先がダイヤルアウトされたり再スケジュールされたり、状態がオープンから変わった場合でも、その影響は減らない。 設定された予測時間はこの数値には影響しません。
オープンコンタクト	対応するキャンペーンのためにダイヤル可能な連絡先。 これらの連絡には新規のものや再スケジュールのものが含まれます。 この列は以下に分かれています: **Total** - Cam-paign の開いた接点数の合計を表示します。 番号は動的に変化し、コンタクトがアップロード・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 / 閉鎖またはステータスが開いている状態から変更された。 **今日アップロード** - キャンペーンの当日にアップロードされた未開の連絡先数を表示します。

利用可能な連絡先	ダイヤル可能な開いた連絡先の数、あるいは次の 3 時間の間に。 注: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 Exclu-sionPredictionInHours で設定された持続時間が含まれています。 ここで設定されている時間が 2 時間の場合、ヘッダーは次の 2 時間の「利用可能な連絡先」として表示されます。 **Total** - キャンペーンでその日にダイヤルされる予定の開いた連絡先の総数を表示します。 本日アップロード - 開いている連絡先の数を表示します

	本日中にアップロードされ、キャンペーン用に同日に発信される予定です。
接触はブロックされました	ブロックされた連絡先をリストアップしましょう。
州法	州法によりブロックされているキャンペーンの連絡先数を表示します。
電話しないでください	DNC(電話禁止)によってブロックされたキャンペーンの連絡先数を表示します。
全国電話禁止	NDNC(全国電話拒否)によってブロックされたキャンペーンの連絡先数を表示します。
配達された連絡先	総配達されたコンタクト数一覧
コンタクト選択戦略(CSS)	CSS 条件でブロックされたキャンペーンの連絡先数を表示します。
新鮮	キャンペーンの新規連絡先数が表示され、現在ダイヤルを待っています。
スケジュール	キャンペーンの再スケジュールされた連絡先数が表示され、現在ダイヤルを待っています。
推定完了時間	これはキャンペーン内のすべてのダイヤル可能な連絡先の推定完了時間です。 これは過去および現在の処理済み記録数および処理期間のデータを基に計算されています。 注記: Etc や完了率は共有リストキャンペーンには適用されません。 予測時間を超えるリストを持つキャンペーンは、実行中または予測時間内で実行中であるべき場合のみ排除レポートに表示されます。
完成率	キャンペーンごとにアップロードされた連絡先数からダイヤルされた割合です。 計算式は(Completed Contacts × 100) / Total Contacts です。 総接触数は以下の式で計算されます: *TotalContacts = Count(オープン)+ Count(クローズド)+ Count(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パージ・アーカイブモジュールが含まれています。

通話録音は、接続された通話の録音を検索しアクセスできるようにします。 詳細は こちらをご覧ください。

パージ&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パージするのを支援します。 このツールにより、そのような作業に伴う面倒な手作業の必要性がなくなります。アプリケーションの利用が増加するにつれて、データベースの規模は指数関数的に増加します。詳細については、 こちらをクリックしてください。

エージェント・トラック

エージェントトラックは、エージェントの活動やマッピングされた連絡先に関する詳細な統計をユーザに提供するためのリアルタイムエージェント監視ツールです。 この機能により、ユーザは最大 10 人のアクティブなエージェントを同時に監視でき、各エージェントの現在の状況や関連する AEM 連絡先を把握できます。

注:

- クイックリンク:このページには直接アクセスするためのクイックリンクはありません。
- エクスポート機能:このページからのデータのエクスポートはサポートされていません。
- 検索フィルター:ユーザが適用した検索フィルターは、セッションやページ再読み込みを越えて持続しません。

エージェントレポートを見る

1. **Tools > Agent Track**へ。
2. **Agent Track** ページで、画面上部の **Filter** Tab を見つけてください。 **Filter** Tab:
   a. レポートを生成するために少なくとも 1 人のエージェント 選択してください。
   b. 最大 10 人のエージェントを同時に選択してレポートを作成できます。
   c. フィルターは最初に最大 1,000 人のユニークなエージェントを表示します。 この制限を超えて追加のエージェントを見るには、 **もっと表示**を選択してください。
3. 該当エージェントを選択し、 **エージェント統計を表示** をクリックしてレポートを生成してください。 報告書には以下のパラメータが表示されます。
   a. **エージェント名**:エージェントの名前。
   b. **エージェント ID**:エージェントの一意識別子。
   c. **エージェントステータス**:エージェントが **ログイン中** または **ログアウト**を示します。中間状態は表示されません。

d. **オープンコンタクト**:エージェントに割り当てられたオープン状態のコンタクトの総数。

e. **ダイヤラーにキューに入れ**:現在ダイヤラーに配達されるキューにいるエージェントに割り当てられたコンタクトの総数。

f. **ダイヤラーに送信**:すでにダイヤラーに配信されたエージェントに割り当てられた連絡先の総数。

パージとアーカイブ

パージ&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。 このツールは、こうした作業に伴う面倒な手作業を回避するのに役立ちます。 データベースをパーリングすると、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、復元はできません。

アプリケーションの利用が増加すると、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、パフォーマンスの問題を避けるためには、堅牢なデータ保持計画を立てることが不可欠です。 Purge and Archive 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パージツールです。 Purge and Archive ユーティリティを使えば、データベースからデータを単に削除するか、さらに削除されたデータをアーカイブできます。

データファイルのパージやアーカイブは可能です。 削除されたデータをアーカイブする場合、以下の中から選択してください:

- **Amazon S3 バケットまたは共有ドライブにアーカイブ** - データはカンマ区切り値(CSV)ファイルとして保存されます。 ファイル名の規則は<TableName>_<PurgeDate(YYYYMMDD 形式)>です。 例えば、AuditTrail_20210326。
- **別の MS SQL データベースにアーカイブ** まず MS SQL にデータベースを作成し、そのデータベース名を使ってアーカイブ設定を設定する必要があります。

設定

1. **設定** に移動して、 **Purge** が **On**に設定されているか確認してください。 ユーザはこれを#OFF TURN することはできません。
2. **Archive** switch を **OFF** に設定してください。削除されたデータをアーカイブしたくない場合は。

   注:アーカイブのスイッチを##オフ TURN すると、ユーティリティは削除されたデータをデータベースから永久に削除します。 削除されたデータにはアクセスできません。
3. 適切な **アーカイブタイプを選択してください**。 詳細については、184 ページの「アーカイブタイプ」 をご覧ください。
4. パージ活動の際 **スケジュール Daily**、 **Weekly**、 **Monthly から選択してください**。

a. Daily - アプリケーションは設定された開始時間と終了時刻にデータベースを 1 日 1 回ずつ削除します。

   注意:デイリースケジュールを選択した場合は、除外日欄に記入してください。これは任意です。

   b. 週ごとに - アプリケーションは設定された開始と終了時に週に一度データベースをパーリングします。 この実行タイプを選択した場合、曜日を選択してデータベースを消去してください。

c. 月次 - アプリケーションは設定された時間に月に一度データベースを設定します。 このオプションを選択すると、月末を選択して、設定された開始時刻と終了時刻の間の月末のデータを消去できます。 毎月特定の日付にパージをハップペンしたい場合は、日付オプションを選び、パージ活動の日付を選びます。

   注意:日付オプションを選択し、特定の月に該当しない日付を選択すると、その月のパージ活動はスキップされます。 例えば、30 日を日付にすると、2 月のパージ活動はスキップされます。

5. パージ活動のために **開始時間** を選択してください。
6. パージ活動のために **End Time** を選択します。 パージ活動は設定された終了時に終了しますが、保留中のレコードがあっても終わります。 これらの残留記録は次の予定されたパージ時に削除のために取り出されます。
7. **除外日**を選択してください。 除外日フィールドを使えば、アプリケーションにパージ(またはパージとアーカイブ)活動を行わせたくない曜日を設定することができます。 これにより、パージ除外日のデータ保持に役立ちます。 これは任意のフィールドです。複数の日を選択できます。
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(パーグ可能なテーブルのみ)を一覧にするセクションです。 コアテーブルとレポートテーブルは別々のタブに記載されています。 コアセクションとレポートセクションの両方で利用可能なテーブルはパージユーティリティによって一覧化されています。 将来のパッチでテーブルやフィールドが追加されたり削除されたりした場合は、パッチインストーラーが処理し、手動での介入は不要です。

データ型の変更(例えば int から varchar への変更)やフィールドのサイズ変更は、パージ&アーカイブユーティリティでは処理されません。 サービスチームが提供する Archive データベース内のスクリプトを手動で実行する必要があります。このスクリプトは次の予定されたパージ活動を開始する前にデータタイプを変更します。

テーブルグループは以下のパラメータを表示します:

フィールド	説明
テーブル名	パージ可能なテーブルの名前。 テーブル名の前のテーブルアイコンは、ユーザ定義テーブルの場合はオレンジ色、システムテーブルの場合はグレーです。 システムテーブルのパージを無効にすることはできません。設定上パージプロセスは必須です。
説明	テーブルに保存されたデータの記述

リテンション・デイズ	特定の表にデータを保持するのにかかる日数。 パージ&アーカイブユーティリティは、ここで設定された保持日数よりも古いデータをパージします。 例えば、100 日に設定されている場合、100 日を超えるデータは消去され(設定されていればアーカイブされます)、 削除・アーカイブされたデータは一切利用できません

	(報告やその他の)データベーステーブルから削除された後で。 0 日(ゼロ日)を保持として設定すると、設定済みのパージウィンドウでデータベースに残っているすべてのレコードは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が 365 日設定されています。
アーカイブ	共通設定セクションでデータをアーカイブを選択している場合、特定のテーブルをアーカイブしないことも選択できます。 もし共通の集合セクションでデータをアーカイブしない場合、このセクションのアーカイブスイッチをオンにしてもテーブルデータはアーカイブされません。
浄化	共通設定のセクションで TURN のパージ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データを消去しないことも選択できます。 TURN 特定のテーブルに対して Purge スイッチをオフにします。 これにより、定められた保持日数より古いデータでも、この表のデータが消去されないことが保証されます。
アーカイブ保存日	これはアーカイブデータの保持日数です。 これはサルニアのリテンションデーとは異なります。 上の 3 番。 例えば、365 日分のデータを保持すると、そのデータは保持されます。 アーカイブ保持日数は指定された日数のバックアップデータを保持します。
アーカイブ・パージ	TURN このスイッチをオンにしてください。アーカイブ保存日の後に「アーカイブ」データを消去したい場合。
アクション	保存日数の編集、TURN のオフまたはオンのアーカイブや/またはパージング、アーカイブの保持日数の変更、TURN オン/オフアーカイブパージの編集が可能です。 編集モードで「保存」をクリックすると変更を保存し、キャンセルをクリックすると変更を元に戻せます。

プロセスモニタリング

Purge & Archive ユーティリティの Process Monitoring セクションは、パージおよびアーカイブ活動の進捗を示します。

フィールド	説明
タイプ	パーグされるテーブルの種類、つまり Core か Reporting か
アクティビティ開始時間	パージとアーカイブ活動の開始時間
アクティビティ終了時間	粛清とアーカイブ活動の終結時期

Status（ステータス）	粛清の状況 **一時停止** は、設定された終了時間に到達したためパージおよびアーカイブ活動が一時停止されていることを示します。 この状況はまた、パージとアーカイブ活動が完了していないことを示しています。残留は存在します

	記録は整理され、アーカイブされるべきです。 活動は次に設定された開始時間から新たに開始され、設定された保持日数に応じて古いレコードを消去します。 **成功** はすべてのレコードが正常にパージされたことを示します(設定されていればアーカイブも完了)。 **失敗** は、パージ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のために PurgeArchive コンポーネントのログを参照してください。
影響を受けた記録	このパージ活動の一環として、削除された(設定されている場合はアーカイブ)されたレコードの数。 テーブル内のレコード数が非常に多い場合、パージ&アーカイブユーティリティはバッチごとに活動を行い、各バッチごとに事前設定されたレコード数を含みます。 この番号は PurgeArchive の web.-config ファイルの PurgeBatchSize プロパティで指定されています。
状況詳細	
進行中	テーブルに 5 万件のレコードがあると仮定します。 記録は 5 回の 10,000 回の更新で消去されます。 最終イテレーションが完了し、すべてのレコードが削除されるまでは「進行中」ステータスが表示されます。
成功（Success）	テーブルに 5 万件のレコードがあり、すべてのレコードが(すべての反復)でパージされた場合、ステータスは成功(Success)となります。
一時停止中	テーブルには 50,000 件のレコードが含まれており、それぞれ 10,000 件のレコードを 5 回の反復で消去する必要があります。 最初の 3 つの反復は完成しています。 設定された終了時刻で、4 セット目のパージが行われている間にパージ活動は停止されます。 ステータスは「一時停止」とマークされています。 残存する 2 万件の記録は、次のパージ活動開始時に消去されます。
失敗	1 つのテーブルには 5 万件のレコードが含まれており、5 回の各 1 万件の反復で整理されています。 最初の反復が成功し、2 回目の反復が何らかの理由(例えばデータベースのエラー)で失敗した場合、そのパージ活動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してください。

ファイルのパージ設定

Purge Files Configuration は、アーカイブされたファイルのパージ設定を設定するのに役立ちます。 アプリケーションはデータを各種データベーステーブルに追加し、一部のファイルを毎日または

設定された間隔でフォルダに保存します。 これらのファイルには、連絡先ファイルのアップロードデータ、連絡先ファイルのエラーデータなどが含まれます。 これらのファイルは数やサイズが増え、ディスク容量を占有してシステムの動作を遅くします。 これは最適なデータ保持計画に反しています。 ファイルとストレージ容量を最適に管理するために、Purge Files Configuration を使いましょう。 Purge Files Configuration セクションに移動して、すでに使用されている構成を含むグリッドを開きます。

詳細については Purge File Configurationを参照してください。

パージファイル構成

以下の設定を追加できます:

- パージファイル
- パージファイル設定

パージファイルの追加

Purge Files 機能では、削除されたデータが保存される場所をローカルドライブ、共有ドライブ、Amazon S3 バケットなど設定できます。

1. **Purge Folder Description**を入力してください。
2. **Purge Folder Type**を入力してください。 利用可能な選択肢は **Local**、 **S3**、 **Shared Drive**です。
   a. ファイルを整理する **Local** フォルダのパスを入力します。
   b. ファイルが Amazon S3 バケットに保存されている場合 **Amazon S3** を選択してください。 ドロップダウンから **S3 設定** を選択します。 「パージファイル設定」を参照してください。 これらの設定をアーカイブに保存したい場合は、Archive S3 の設定チェックボックスを選択してください。 **S3 Path** field で、S3 フォルダパスを選択するか、S3 フォルダの URL を指定してください。
   c. ファイルが共有ドライブに保存されている場合　共有ドライブを選択してください。 共有ドライブを選択した場合は、ドロップダウンリストから「SharedDrive 設定　を選択してください。 「パージファイル設定」を参照してください。 これらの設定をアーカイブに保存したい場合は、 **Archive 共有ドライブ設定** チェックボックスを有効にしてください。 **Shared Drive Path** フィールドで、Shared Drive フォルダパスを選択します。

      注:パスを提示する際は、冒頭にスラッシュやバックスラッシュを含めないでください。 例えば、IP アドレス 172.20.3.74 のマシンのアーカイブフォルダにデータをアーカイブする必要がある場合は、IP アドレスを 172.20.3.74、パスをアーカイブとして設定します。 Archive の下にサブフォルダを使っている場合は、正しいパス (Archive\PurgeData)を指定します。
   d. Google **Cloud Storage に保存されているファイルがある場合は** GoogleCloud Storage を選択します。 共有ドライブを選択した場合、ドロップダウンリストから Google **Cloud Storage Settings** を選択します。 「パージファイル設定」を参照してください。 これらの設定をアーカイブに保存したい場合は、 **Archive Google Drive ストレージ設定** チェックボックスを有効にしてください。 **Bucket Path** field で bucket folder path を選択します。
3. メインフォルダ内のすべてのサブフォルダ内のアーカイブファイルを消去したい場合は、 **Subfolder Enable** チェックボックスを有効にしてください。

4. 保持日数 選択または入力。
5. アーカイブファイルを消去する場合は、 **Purge Enable** チェックボックスを選択してください。
6. [保存] をクリックします。

パージファイル設定を追加

Purge File Settings の設定では、ファイル場所(Amazon S3 バケットか共有ドライブ)に関するアクセス情報(場所や認証情報)を共通ページで指定できます。 その後、これらのセットをパージファイルページで参照できます。 これにより、各パージ活動の認証情報を入力する時間が節約されます。ページに移動すると、設定済みのすべてが一覧表示されます。

1. ファイル削除設定を追加 設定名を入力してください。
2. 適切な **設定タイプ**を選択してください。
3. 設定タイプが **S3**の場合は、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、サーバサイド暗号化を入力します。 AWS の KMS 暗号化でデータを暗号化したい場合は「KMS Encrypt」を選択してください。
4. 設定タイプが **Shared Drive**の場合は、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**の場合は、アカウントタイプ、秘密鍵、クライアントメールアドレスを入力してください。
6. [保存] をクリックします。

編集:ファイルパージまたはファイル設定

1. Purge File または Purge File Settings を選択し、 **Action** Tab の下の **Edit** アイコンをクリックします。
2. 詳細を更新して 保存をクリックしてください。

削除ファイルまたは削除ファイル設定

1. Purge File または Purge File settings を選択し、 **Action** Tab の下にある **Delete** アイコンをクリックします。
2. 確認のポップアップで **OK** をクリックしてください。

アーカイブタイプ

キャンペーンマネージャーは以下のアーカイブタイプを提供しています:

Amazon S3 バケットアーカイブタイプ

1. **Settings** Tab に移動し、the **Purge** switch が On に設定されているか確認してください。 ユーザはこれを#OFF TURN することはできません。
2. アーカイブ スイッチオフを有効にしてください。消去されたデータをアーカイブしたくない場合は。

注:アーカイブのスイッチを##オフ TURN すると、ユーティリティは削除されたデータをデータベースから永久に削除します。 削除されたデータにはアクセスできません。

3. **アーカイブタイプ** を Amazon S3 として選択してください。
4. アーカイブデータを保存する **S3 URL** を入力してください。 Amazon S3 バケットにアーカイブデータ用の別のフォルダを作成し、そのフォルダを S3 の URL フィールドで設定してください。
5. ここで登場するのが **AWS Region End Point**です。 これはあなたの AWS S3 バケットが所在する地域です。
6. ここで登場するのが **AWS Access Key**です。 これが AWS S3 バケットにアクセスするための鍵です。 アクセスキーは Amazon S3 に送るリクエストに署名するために使われます。 AWS はこの鍵を検証し、アクセスを許可しています。 AWS に送る API リクエストにサインインするためにアクセスキーを使用します。
7. ここで登場するのが **Amazon AWS KMS Encrypt** (キー管理サービス)です。 値を真または偽に設定できます。 True に設定すると、S3 バケットに保存されたデータを暗号化します。
8. ここで **AWS のシークレットキーが登場します**。 これは上記の項目 5 で構成された AWS アクセスキーの秘密鍵(パスワードと同じく)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. ここで登場するのが **サーバ側暗号化です**。 これは暗号化/復号鍵であり、消去されたデータが AWS の鍵管理システム(KMS)暗号化によって暗号化されることを定義します。
10. ここで **KMS キーが登場します**。 これが S3 バケットのデータを復号するための鍵です。

共有ドライブアーカイブタイプ

1. **アーカイブタイプ** as **共有ドライブ**を選択します。
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 を入力してください。
3. 上記のドライブにアクセスするユーザの **User ID** を入力してデータを保存します。 これはドメインとユーザ名の組み合わせであるべきです。 例えば、<domain>\UserID。
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てください。
5. データをアーカイブする共有ドライブにパスを入力してください。

   注:パスを提示する際は、冒頭にスラッシュやバックスラッシュを含めないでください。 例えば、IP アドレス 172.20.3.74 のマシンのアーカイブフォルダにデータをアーカイブする必要がある場合は、IP アドレスを 172.20.3.74、パスをアーカイブとして設定します。 アーカイブ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。

データベースアーカイブタイプ

1. *アーカイブタイプ* as **Database**を選択します。
2. 認証タイプは以下の中から選択できます:
    a. **SQL 認証**:これは様々なデータベースシステムでよく使われる認証で、ユーザ名とパスワードで構成されています。 もちろん、SQL サーバのインスタンスは複数のユーザアカウント(SQL 認証を用いて)を持つことができ、ユーザ名やパスワードも異なります。で

異なるユーザが異なるデータベースにアクセスできる共有サーバ、SQL 認証が望ましいです。 SQL 認証は、クライアント(リモートコンピュータ)がクライアントが動作しているコンピュータ以外のコンピュータ上の SQL サーバのインスタンスに接続する場合にも必要です。

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、通常はユーザ名やパスワードの入力を求められません。 Windows Authentication では、SQL サーバサービスは認証済みの認証情報で誰かがオペレーティングシステムにログインしていることをすでに把握しています。 SQL サーバサービスはこれらの認証を使ってユーザがデータベースにアクセスできるようにしています。 もちろん、クライアントが SQL サーバと同じコンピュータ上にいるか、接続クライアントがサーバの Windows 認証情報と一致している限り、これは機能します。 Windows 認証は、ユーザ名や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より便利な方法としてよく使われます。 より多くのユーザが関与する場合や、SQL サーバとのリモート接続が確立されている場合は、SQL 認証を使用するべきです。

3. アーカイブデータを保存するデータベースを持つデバイスの **IP アドレス** を入力してください。
4. アーカイブデータを保存するデータベースと通信するポート番号 **を入力してください**
5. データベース **名前** を入力してください。SQL Studio を使って削除されたデータをアーカイブするデータベースを作成しましょう。 このフィールドにデータベース名を入力してください。
6. データベースにアクセスするユーザの ID **とパスワード** を入力してください。

Google ストレージタイプアーカイブタイプ

1. **アーカイブタイプ** as **Google Cloud Storage**を選択します。
2. 認証タイプは以下の中から選択できます:

   a. **SQL 認証**:これは様々なデータベースシステムでよく使われる認証で、ユーザ名とパスワードで構成されています。 明らかに、SQL サーバのインスタンスは複数のユーザアカウント(SQL 認証を用いて)を持ち、異なるユーザ名やパスワード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できる共有サーバでは、SQL 認証が好まれます。 SQL 認証は、クライアント(リモートコンピュータ)がクライアントが動作しているコンピュータ以外のコンピュータ上の SQL サーバのインスタンスに接続する場合にも必要です。

   b. **Windows 認証**:SQL サーバがインストールされている同じコンピュータからアクセスする場合、通常はユーザ名やパスワードの入力を求められません。 Windows 認証の場合、SQL サーバサービスは認証済みの認証情報で誰かがオペレーティングシステムにログインしていることをすでに把握しています。 SQL サーバサービスはこれらの認証を利用してユーザがデータベースにアクセスできるようにしています。 もちろん、クライアントが SQL サーバと同じコンピュータ上にいるか、接続クライア

ントがサーバの Windows 認証情報と一致している限り、これは機能します。
Windows 認証は、ユーザ名や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より便利な方法としてよく使われます。

より多くのユーザが関与している場合や、SQL サーバとのリモート接続が確立されている場合は、SQL 認証を使用するべきです。

3. ここで登場するのが **Archive バケットパスです**。 これは Google Cloud Storage 上でアプリケーションがアーカイブデータを保存するパスです。
4. **アカウントタイプ**を入力してください。 これは Google Cloud Storage にアクセスするために使わ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 を使いましょう。
5. **クライアントメール**を入力してください。 これは Google Cloud Storage にアクセスするために使われている 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. ここで登場するのは **秘密鍵**。 これは Google アカウントの秘密鍵で、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ものです。

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 です
AWS リージョンエンドポイント	AWS S3 バケットが所在する地域
AWS アクセスキー	これが AWS S3 バケットにアクセスするための鍵です。 アクセスキーは Amazon S3 に送るリクエストに署名するために使われます。 AWS はこの鍵を検証し、アクセスを許可しています。 AWS に送る API リクエストにサインインするためにアクセスキーを使用します。
Amazon AWS KMS Encrypt	これを真か偽に設定してください。 True に設定すると、S3 バケットに保存されたデータを暗号化します。
AWS シークレットキー	これは上記の項目 5 で構成された AWS アクセスキーの秘密鍵(パスワードと同じく)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。
サーバサイド暗号化	これは暗号化/復号鍵であり、消去されたデータが AWS の鍵管理システム(KMS)暗号化によって暗号化されることを定義します。
[KMS キー（WEP Key）]	これが S3 バケットのデータ復号鍵です
スケジュール	パージ活動のスケジュールを定めます。
除外日	除外日フィールドを使えば、アプリケーションにパージ(またはパージとアーカイブ)活動を行わせたくない曜日を設定することができます。 これにより、パージ除外日のデータ保持に役立ちます。 これは任意のフィールドです。複数の日を選択

	できます。
IP 住所またはホスト名	IP アドレス、またはアーカイブデータを保存しているデバイスのホスト名
ユーザー ID	上記のドライブにアクセスしてデータを保存するユーザの ID。 これはドメインとユーザ名の組み合わせであるべきです。

パスワード	共有ドライブにアクセスするためのパスワード
パス	データアーカイブが必要な共有ドライブのパス
[ILS認証(SQL Authentication)]	これはさまざまなデータベースシステムでよく使われる認証で、ユーザ名とパスワードから構成されます。 明らかに、SQL サーバのインスタンスは複数のユーザアカウント(SQL 認証を用いて)で異なるユーザ名とパスワード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できる共有サーバでは、SQL 認証が推奨されます。 SQL 認証は、クライアント(リモートコンピュータ)がクライアントが動作しているコンピュータ以外のコンピュータ上の SQL サーバのインスタンスに接続する場合にも必要です。
Windows 認証	SQL サーバがインストールされている同じコンピュータからアクセスする場合、通常はユーザ名やパスワードの入力を求められません。 Windows 認証の場合、SQL サーバサービスは認証済みの認証情報で誰かがオペレーティングシステムにログインしていることをすでに把握しています。 SQL サーバサービスはこれらの認証情報を使ってユーザがデータベースにアクセスできるようにします。 もちろん、クライアントが SQL サーバと同じコンピュータ上にいるか、接続クライアントがサーバの Windows 認証と一致している限り、これは機能します。 Windows 認証は、ユーザ名やパスワードを入力しずに SQL サーバインスタンスにログインするより便利な方法としてよく使われます。 より多くのユーザが関与している場合や、SQL サーバとのリモート接続が確立されている場合は、SQL 認証を使用するべきです。
アーカイブバケットパス	これは Google Cloud Storage 上でアプリケーションがアーカイブデータを保存するパスです。
アカウントの種類	これは Google Cloud Storage にアクセスするために使わ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 を使いましょう。
クライアントメール	これは Google Cloud Storage にアクセスするために使われている 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。
秘密鍵	これは Google アカウントの秘密鍵で、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ものです。

制御 Agent Desktop

Control Agent Desktop は包括的なウェブベースのエージェントアプリケーションで、手動ダイヤル中の非同意連絡先を一つ一つで管理できる仕組みです。 コントロールエージェントは、Control Agent Desktop で 1 つ以上のキャンペーンを選択して、手動クリックのために非同意の連絡先をフィルタリングできます。 さらに、重要な指標のスナップショットを示すパフォーマンスレポートも提供しています。 オペレータが非同意グループまたは州グループに選ばれた場合、コントロールエージェントはデスクトップ上でクリックする連絡先番号を受け取ります。

注:コントロールエージェントにマッピングされたキャンペーンが削除されたり、新しいキャンペーンがエージェントにマッピングされた場合、更新は Control Agent Desktop に反映されません。 ユーザは更新を見るために再ログインが必要です。

利用可能なフィルター

以下のフィルターが利用可能です:

- 全て - すべての連絡先を表示します。
- 通常連絡先 - コールバック連絡先としてマークされていない連絡先を表示します。
- コールバック連絡先 - コールバック連絡先としてマークされた連絡先を表示します。
- 優先キャンペーン - 複数のキャンペーンを選択できます。 選択されたキャンペーンに基づいて連絡先を絞り込みます。

ログイン

Control Agent Desktop にログインするには以下の手順を踏みます:

1. Control Agent Desktop ログインページにアクセスしてください。 URL はアプリケーションパッケージに付属します。
2. パッケージに添付されたユーザ ID と初期パスワードを入力してください。 コントロールエージェントを追加するには Users を参照してください。

エージェントの状態

可用性状態はエージェントプレゼンスと呼ばれ、Ready、Not Ready などの状態を示します。 Control Agent は作業モードを「Ready」から「Not Ready」に、またはその逆に手動で切り替えま

す。 以下のエージェント状態が利用可能です:

- 準備完了 - エージェントは電話対応が可能です。 エージェントが設定された通話時間内に応答しない場合、通話は取り消され、次に利用可能なエージェントに転送されます。
- 準備ができていません - 担当者は現在電話対応できません。 アプリケーションは通話をこのエージェントにルーティングせず、次に利用可能なエージェントに通話をルーティングします。

状態を変更するには、ページ右上の **State** ドロップダウンリストをクリックし、適切な状態を選択してください

ログアウト

ページ右上の **State** ドロップダウンリストをクリックし、「 **Logout** from ドロップダウンリストを選択してください。

レポート

コントロール Agent Desktop は直近 1 時間のデータを表示します。 レポートには以下のデータが表示されます:

- パフォーマンス - 過去 1 時間に提示された総接触数のうち、受理された総接触の割合。
- 効率 - 1 分間に受理された総接触件の割合。
- 割り当てられたキャンペーン数 - エージェントに割り当てられたキャンペーンの総数。
- 推奨キャンペーン数 - 選択したキャンペーン数。
- 直近 1 時間で提示された総接触数 - 過去 1 時間にエージェントに提示された接触数。
- 過去 1 時間で受理された総連絡 - 過去 1 時間にエージェントが受け付けた連絡件数。
- 過去 1 時間で取り消された総接触数 - エージェントに提示されたものの受け入れられていない連絡の数。