# Webex Contact Center キャンペーン マネージャー ユーザガイド

バージョン 4.2.1.2501

米国本社
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel:408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。 このマニュアルに記載されている式、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。 CISCO 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、CISCO 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 CISCO またはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

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

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

シスコは世界各国 200 箇所にOff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 の Web サイト www.cisco.com/go/offices に掲載されています。

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

© 2024 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

# 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。 CISCO 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、CISCO 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 CISCO 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。

すべての印刷コピーおよび複製されたソフトコピーは非管理コピーとみなされ、最新バージョンについてはオリジナルのオンライン バージョンを参照する必要があります。

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

# 変更メモ

このドキュメントでは、このリリースのユーザ ガイドに加えられた更新について概説します。
さまざまなセクションにわたる変更の詳細なログが含まれます。

| 項 | 変更の説明 | 変更の理由 | 日付 | バージョン |
|---|---|---|---|---|
| ユーザ > 役割 | **レポートのロールベースのアクセス**<br>ユーザ権限に基づいてデータの可視性を制御する:<br>- **履歴レポート - ベータ**に適用され、レコードをフィルタリングするときにキャンペーン、キャンペーン グループ、およびエージェントを制御します。<br>- 履歴ベータ レポートのキャンペーン、キャンペーン 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限によって制御されるようになりました。<br>- エージェント権限は、すべてのダイヤラーの新しいエントリとして追加されます。 エージェント フィルター Tab は、エージェントの権限が付与されている場合にのみ表示されます。 | 履歴レポートの実装 – ベータ版 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| スクリプトデザイナー | **スクリプトデザイナーの機能強化**<br>• ページ デザインの更新: 利用可能なグループをリスト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」という名前になり、システムで使用可能なすべてのフォームを表示します。<br>• タブと機能:<br>  • リスト Tab: リスト関連の情報を含むグリッドを表示します。<br>  • フォーム Tab: | スクリプトデザイナーの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | - キャンペーンを選択するための新しいドロップダウンが追加され、ユーザはキャンペーン固有のフォームを作成できるようになりました。<br>- 以前は左側のメニューにあったフォーム作成要素は、上部のナビゲーション Tab に移動されました。<br>- すべてのフォーム作成機能は変更されません。<br>- 報告 Tab:<br>  - レポートをリストするサイド メニュー バーが削除され、メイン ナビゲーション バーの下のナビゲーション Tab に置き換えられました。<br>  - レポート機能は変更されません。 | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| システム > エージェントの再割り当て | システム メニューの [エージェントの再割り当て] オプションを使用すると、削除されたエージェントや非アクティブなエージェントを含む別のエージェントに AEM および PCB の連絡先を再割り当てできるようになりました。<br>・ 以前は、削除されたエージェントは同期中にキャンペーンマネージャーシステムから削除され、 | エージェントの再割り当ての機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 関連付けられている連絡先にアクセスできません。<br>- この機能強化により、削除された/非アクティブなエージェントは、削除されるのではなく、OBD_AgentSkills テーブルにフラグ (IsDeleted = 1) が付けられて AE システムに保持されます。<br>- これにより、削除された/非アクティブなエージェントが [エージェントの再割り当て] ページに表示されたままになり、ユーザは連絡先をフィルタリングして他のエージェントに再割り当てできるようになります。<br>**注意**: パーソナルコールバックおよび AEM 機能は、Webex CC には適用されません。 | | | |
| システム > エリア<br>/ 郵便番号 | **状態構成の更新**<br>- 州の構成は、エリアと郵便番号の新しいグループに移動され、地理的な構成を管理するためのより直感的で論理的なインターフェイスが作成されます。<br>- 州 Tab は州法グループから削除され、関連する地理的エンティティと調整されます。 | 州法の変更 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| キャンペーン > AI 設定 | AI 構成 Tab は、必須の要素のみを表示するように合理化されており、よりクリーンでユーザフレンドリーなインターフェイスが作成されます。 UI には次の要素が表示されます。<br>- **連絡に最適な時間** トグル。<br>- **対応する保存ボタンを備えたしきい値スライダー** (最大: 100) にお問い合わせください。<br>RPC を削除し、 | AI 設定 Tab の強化 | 2025 年 2 月 7 日 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | UI からのしきい値計算機。 | | | |
| キャンペーン > 連絡先アップロード | ゾーン名オプションが削除されました 連絡先のアップロード - 手動、プロファイル、Salesforce、および Acqueon プロファイルのアップロードでは、次のゾーン名オプションが削除されました。<br>• キャンペーンのタイムゾーン<br>• 地域別タイムゾーン<br>• 郵便番号別のタイムゾーン<br>• エリア-郵便番号-タイムゾーン<br>• 州固有のタイムゾーン<br>ゾーン名 (タイムゾーン) フィールドは、オプション フィールドとしてアップロードできます。 | グリーンゾーン、州法、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| キャンペーン > グリーンゾーン設定 | ゾーン名オプションが削除されました 連絡先のアップロード - 手動、プロファイル、Salesforce、および Acqueon プロファイルのアップロードでは、次のゾーン名オプションが削除されました。<br>• キャンペーンのタイムゾーン<br>• 地域固有のタイムゾーン<br>• 郵便番号別のタイムゾーン<br>• エリア-郵便番号-タイムゾーン<br>• 州固有のタイムゾーン<br>ゾーン名 (タイムゾーン) フィールドは、オプション フィールドとしてアップロードできます。 | グリーンゾーン、州法、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| キャンペーン > グリーンゾーン設定 | **柔軟なグリーンゾーン構成**<br>• キャンペーン設定で、グリーンゾーン計算の複数のオプションが利用できるようになりました。<br>• Greenzone トグル ボタンは常に有効になっており、無効にすることはできません。 | グリーンゾーン、州法、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | • 少なくとも 1 つのグリーンゾーンの選択が必要です。キャンペーン タイム ゾーンは、新しいキャンペーンのデフォルトの選択として設定されます。<br>**柔軟なグリーンゾーン構成オプション**<br>• キャンペーンのタイムゾーン<br>• アップロードゾーン<br>• 状態<br>• 郵便番号と追加郵便番号<br>• 市外局番（現在のモードまたはすべてのモード）<br>• モード郵便番号（現在のモードまたはすべてのモード） | | | |
| キャンペーン > 州法の選択 | **州法選択の強化**<br>強化された州法構成では、複数の選択が可能になり、柔軟性が向上しました。<br>**州法設定オプション**<br>• 状態<br>• 郵便番号と追加郵便番号<br>• 市外局番（現在のモードまたはすべてのモード）<br>• 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、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| キャンペーン > グリーンゾーン設定 | **強化グリーンゾーンの削除を具体的な選択肢として**<br>• 拡張 Greenzone はスタンドアロン オプションとしては削除されました。<br>• ユーザは、フレキシブルグリーンの組み合わせを選択できるようになりました。 | グリーンゾーン、州法、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 要件に基づいてゾーン オプションを選択します。<br>- 利用可能なすべてのオプションを組み合わせると、Enhanced Greenzone と同等になります。<br>拡張グリーンゾーン除去後のグリーンゾーン計算オプション<br>- キャンペーンのタイムゾーン<br>- アップロードゾーン<br>- 状態<br>- 郵便番号と追加郵便番号<br>- 市外局番（現在のモードまたはすべてのモード）<br>- モード郵便番号（現在のモードまたはすべてのモード） | | | |
| システム > 郵便番号 | **追加の郵便番号設定**<br>- 郵便番号を有効にしないと、追加の郵便番号を有効にすることはできません。<br>- ただし、フレキシブルグリーンゾーンおよび拡張州法構成では、郵便番号を個別に有効にすることができます。 | グリーンゾーン、州法、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| キャンペーン > 連絡先アップロード | **連絡先アップロードの機能強化**<br>連絡先のアップロード - 手動、プロファイル、Salesforce、および Acqueon プロファイルのアップロードで、追加の郵便番号フィールド マッピングを選択した場合、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、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| キャンペーングループ > タイムゾーン | タイムゾーン設定がキャンペーングループから削除されました。 | グリーンゾーン、州法、連絡先ブロックの機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| キャンペーン > | タイムゾーン使用タイプの機能強化 | グリーンゾーン州 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| タイムゾーン使用タイプ | キャンペーン設定では、タイムゾーン使用タイプに使用できるオプションは次のとおりです。<br>- None<br>- オーバーライド<br>  - 上書きオプションを選択した場合、システムで有効になっているタイムゾーンが表示されます。 | 法律およびコンタクトブロックの強化 | | |
| キャンペーン > グリーンゾーン | - 複数の条件により、フレキシブル グリーン ゾーン設定に基づいて連絡先にダイヤルする方法が定義されます。<br>- 必要な条件が満たされた場合にのみ連絡先にダイヤルされます。 | さまざまなグリーンゾーン設定の交差点に基づいた条件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 | **連絡先リストとグローバルアップロードページのタイムゾーンの更新**<br>- キャンペーンの連絡先リスト Tab では、次のフィールドに、UTC (サーバ タイムゾーン) ではなく、構成されたシステム タイムゾーンに基づいて日付と時刻が表示されるようになりました。<br>  - 連絡先リストサブタブの開始時間フィールド。o<br>  - Scrubbed List サブの ProcessedTime フィールド - Tab。<br>- グローバルアップロードページのアップロード時刻フ | 連絡先リスト – タイムゾーン関連の機能強化 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ィールドには、UTC (サーバタイムゾーン) ではなく、構成されたシステムタイムゾーンに基づいた日付と時刻が表示されます。<br><br>**注記**: これはベータリリースです。 | | | |
| キャンペーン | 強化された WxCC プレビュー連絡先 | WxCC 事前設定 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| グループ > | テレフォニー結果 - 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表示します。<br><br>これにより、プレビュー連絡先のステータスが「アクション」としてマークされている場合に、連絡先戦略の管理が改善されます。 | 連絡先のステータス更新を表示 | | |
| 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ための条件を作成するときに、条件の VALUE 部分内での一重引用符の使用を制限します。 | アップロードエラーにつながる構文の問題を修正するには | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| ユーザガイド > システム > コンプライアンス > クイック検索 | クイック検索を修正し、連絡先の電話番号またはメールアドレスが DNC または NDNC としてマークされている場合に電話番号を表示するようにしました。 *電話番号* タイプ。 ビジネスフィールドは、連絡先の詳細が DNC または NDNC として追加されたときに表示されます。 *事業分野* タイプ。<br><br>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変更しました。 | DNC および NDNC タイプに関連する検索結果に対するユーザの理解を深めます。 | 25/10/2010 | 4.2.1.2410 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ユーザガイド > キャンペーン > キャンペーンの作成 > キャンペーングループ | このリリースから、Accelerated Dialing Method (ADM) 機能が実装されました。 グループ選択セクションの手順 3 からメモが削除され、グループ選択の後に「高速ダイヤリング」という新しいセクションが追加されました。<br><br>さらに、ユーザ ガイドの最後に、「Control Agent Desktop」という新しいセクションが追加されました。 | 高速ダイヤリングは、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 プロセスを効率的に合理化し、エージェントが電話をかけるのに必要な時間と労力を削減します。 この変更により、機能の資格ステータスが明確になり、コンプライアンス重視の利点と運用上の改善をユーザが認識できるようになります。 | 25/10/2010 | 4.2.1.2410 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ユーザガイド > アラート > キャンペーン予測とモニタ | このバージョンでは、「アラート」の下の「キャンペーン予測」および「キャンペーン モニタ」セクションは非推奨です。サブメニュー項目は削除され、クイックリンクや役割と権限のセクションでは使用できなくなります。 アラート機能は、アクセシビリティの向上とナビゲーションの合理化のためにメインメニュー項目に移動されました。 | 特定のアラート機能の廃止と、ユーザエクスペリエンス向上のためのアラートシステムの再構築についてユーザに通知します。 | 25/10/2010 | 4.2.1.2410 |
| ユーザガイド > キャンペーン > CSS | CSS 条件の削除ボタンをクリックした際に確認メッセージを表示するように変更しました。 ユーザは続行する前に削除を確認する必要があります。<br>CSS > Order By のステップ 7b を更新しました。 | アクションを確定する前に確認を要求することで、ユーザの認識を確保し、誤って削除されることを防ぎます。 | 25/10/2010 | 4.2.1.2410 |
| ユーザガイド > グループ > 音声キャンペーングループの追加 > 予測ペーシングモード | 手順 2b の注記を追加しました。<br>注意: ここで設定するダイヤル レートは、[最大ダイヤル レート] フィールドで指定された値以下である必要があります。 | ダイヤル レートの制限を明確にします。 | 16/08/2024 | 4.2.1.2407 |
| ユーザガイド > Webex Contact Center ダイヤラー | 手順 9 の注記を追加しました。<br>注意: ダイヤラー設定に変更を加えた場合は、Webex Contact Center ダイヤラーのすべての結果を取得するために、新規同期が必要です。 | 設定変更後の同期の必要性を明確にするため。 | 16/08/2024 | 4.2.1.2407 |

# 非推奨アイテム

| 項 | アイテムの説明 | 日付 | バージョン |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| システム > コンプライアンス | コンプライアンスタイプのアップロードでは JSON アップロード オプションが削除されました。 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| グループ > タイムゾーン | **キャンペーングループ内のタイムゾーンの廃止**<br>• キャンペーン グループ内のタイムゾーンのタイミングを設定する機能は非推奨になりました。 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | • 顧客は、オーバーライド オプションを使用して、キャンペーン レベルでカスタム タイミングを引き続き構成できます。 | | |
| キャンペーン > 詳細<br>Home ページ > パフォーマンスダッシュボード | **予想完了時間の廃止**<br>キャンペーンとパフォーマンスダッシュボードから予想完了時間機能が削除されました。<br>この機能には代替オプションはありません。 現在この機能を使用している顧客とパートナーは、さらにサポートが必要な場合は Acqueon に問い合わせることをお勧めします。 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| スクリプトデザイナー | キャンペーン内の PreCall、SMS、および電子メールに対する VB スクリプトの使用は非推奨です。 継続的な機能のために、ライブラリベースのスクリプトに移行することをお勧めします。 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

# 目次


変更メモ 2
非推奨アイテム 10
顧客エンゲージメント 15
統合 15
Webex Contact Center 15
キャンペーン マネージャー ユーザ ガイド 16
キャンペーンマネージャーコンソール 16
言語サポート 16
Home ページ 16
Home ページウィジェット 17
リアルタイムスナップショット 17
クイックリンク 18
キャンペーン固有のクイックリンク 18
やることリスト 19
ライセンス違反 19
キャンペーン 19
前提条件 20
はじめに 20
キャンペーンを作成 25
キャンペーングループ 26
コンタクト戦略 27
キャンペーンの詳細 29
キャンペーンの設定 33
グループ（Group） 76
グループにアクセスする 76
音声キャンペーングループを追加する 76
手動キャンペーングループを追加する 80
システム設定 81
モード 85
タイムゾーン (Time zone) 86
コンプライアンス 88
グローバルアップロード 94
ビジネス成果 102
州、市外局番、郵便番号 104
州法 107

休日 110
URL 111
プロファイル（Profile） 112

プライバシーコンプライアンス 117
その他の設定 120
エージェントの再割り当て 123
グローバルビジネスパラメータ 125
高可用性ステータス 127
本人認証 127
キャンペーンのエクスポートまたはインポート 129
キャンペーンカテゴリー 131
CPaaS プロバイダーの構成 133
API キー 135
コンプライアンス条件ビルダー 137
個人情報保護 140
Webex Contact Center ダイヤラー 142
コンタクト戦略 143
モードを追加 143
コンタクト戦略 - 種類 144
コンタクト戦略の作成 144
モード管理 146
ライセンス 148
使用状況レポート 149
ユーザー（User） 152
ユーザの作成 152
フィールド 153
ユーザの作成 153
ドメインユーザの作成 155
SSO ユーザを作成する 156
[ロール（Roles）] 157
スクリプトデザイナー 163
通話ガイド 163
アラート（Alerts） 170
システム通知 171
システム通知 171
キャンペーンモニタ 175
キャンペーン予測 176
ツール 178

パージとアーカイブ 179
コントロール Agent Desktop 189
利用可能なフィルター 189
ログイン 189
エージェントの状態 189
ログアウト 190

レポート 190

# 顧客エンゲージメント

Campaign Manager 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。 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、適切な関係者との接続を増やし、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設計されています。 キャンペーン マネージャーを使用すると、時間帯や曜日ごとにさまざまな選択戦略をスケジュールできます。 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るための最適なチャネルや番号をインテリジェントに管理したりすることができます。 Campaign Manager は、高い成功率でリストへの浸透を最大化しながら、連邦法、州法、TCPA 法、および FDCPA (規制 F) 法への準拠を保証します。

# 統合

## Webex Contact Center

Campaign Manager は、Webex Contact Center に Campaign Manager とコンプライアンスを提供します。 Webex Contact Center は、さまざまなペース設定モードに組み込みのダイヤラーを使用します。 Campaign Manager 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にも準拠しています。 Campaign Manager は、アプリケーションから Webex Contact Center キャンペーンを制御します。

# 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

Campaign Manager コンソールは、さまざまな管理タスクを実行できる管理モジュールです。

- アプリケーションパラメータを構成する
- キャンペーンを管理する
- リストを管理する
- 管理者および監督者のユーザを管理する
- コール戦略とビジネス成果を維持する
- メールと SMS チャンネルを設定する
- エージェントが使用する通話ガイドを作成します。

**注記**: 以下は 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、ドキュメント内に参照が含まれている可能性があります。
- メール、SMS、IVR キャンペーン
- 通知
- AEM (エージェントとエグゼクティブのマッピング) 呼び出し。

## 言語サポート

Campaign Manager 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。

## Home ページ

次の表は、アプリケーションのホームページのさまざまな要素について説明しています。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| メニューアイコン | これを使用して、左側のメイン メニューを展開または折りたたみます。 |
| 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。 |

| | |
|---|---|
| ユーザー名（User Name） | ログインしているユーザ名。 |
| パスワードを変更する | パスワードを変更できます。 |
| ログアウト | アプリケーションからログアウトします。 |
| メニューペイン | アプリケーションの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ます。 |
| バージョン情報 | アプリケーションの現在のバージョンを表示します。 |
| コンテンツエリア | 構成可能なフィールドを入力領域、ドロップダウン リスト、チェック ボックスなどとして表示します。 |

## Home ページウィジェット

Home ページには次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
- キャンペーン固有のクイックリンク
- やることリスト
- アプリケーション全体のクイックリンク

## リアルタイムスナップショット

このウィジェットには、アプリケーションのライブの高レベルの 360 度ビューを提供するスナップショットが含まれています。 以下の情報は、アプリケーションのインストールおよび最初の使用時から累積されます。

- アクティブなキャンペーン - このセクションには、アプリケーション全体でアクティブなキャンペーンの数が表示されます。 また、合計、非アクティブ、経過のカテゴリのキャンペーンの数も表示されます。
    - 合計 - アプリケーションで作成されたキャンペーンの合計数。
    - 非アクティブ - 現在実行されていない、つまり時間的に中断または停止された状態のキャンペーンの合計数。
    - 経過 - キャンペーンの終了日時を過ぎたキャンペーンの合計数。
- 連絡先の合計数 - すべてのキャンペーンにわたってアプリケーションにアップロードされた連絡先の合計数。 これには、オープン、フレッシュ (まだダイヤルされていない)、スケジュ

ール、クローズ、およびその他の連絡先の内訳も表示されます。

- オープン - 現在オープンしている連絡先の数。 これらの番号には、ダイヤラーに配信されたがまだダイヤルアウトされていない連絡先が含まれます。
- フレッシュ - 現時点で一度もダイヤルされていない連絡先の数。 これらの番号には、ダイヤラーに配信されているがまだダイヤルアウトされていない連絡先が含まれます。

- スケジュール済み - ダイヤルがスケジュールされている連絡先の数。 これは、ステータスが 0（オープン）または 4（配信済み）で、IsFresh=0 であるコンタクトの合計です。
- クローズ済み - クローズされた連絡先の数。
- その他 - 配信できない連絡先 - スクラブされた連絡先 (連絡先ステータス = 9)、連絡先の管理機能を通じてフラッシュ/クローズされた連絡先 (連絡先ステータス = 7)、および期限切れの連絡先 (連絡先ステータス = 34) の合計。

以下の情報には当日のデータのみが含まれています。

- ダイヤルした連絡先 - すべてのキャンペーンでダイヤルした連絡先の合計数が表示されます。
- 接続された連絡先 - 正常に接続された連絡先の合計数が表示されます
- 発信された通話 - すべてのキャンペーンで発信された通話の合計数が表示されます。 これには、同じ連絡先への複数のダイヤルアウトが含まれます。 この番号は、通話が顧客のボイスメールに接続された場合でも増加します。
- 接続された通話 - すべてのキャンペーンにわたってエージェントと顧客の間で接続された通話の合計数が表示されます。 これには、同じ連絡先に対する複数の接続が含まれます。

## クイックリンク

このウィジェットは、すべてのキャンペーンにわたるアプリケーション上のさまざまなページにリンクします。 これにより、Home ページから 1 回のクリックで目的のページに簡単かつ迅速に移動できるようになります。 クイック リンクにページを追加するには、次の手順を実行します。

1. クリック **設定** クイック リンク ウィジェットのヘッダー行に新しいクイック リンク ページを追加します。 このウィジェットにクイックリンクとして追加できるすべてのページがリストされます。
2. クイック リンク ウィジェットにリストするページに対応するチェック ボックスを選択します。
3. **[保存（Save）]** をクリックします。

## キャンペーン固有のクイックリンク

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

1. クリック **キャンペーン** キャンペーン一覧ページをご覧ください。
2. クリック **編集** 上の **アクション** バーの **キャンペーン** クイックリンクが必要な項目。
3. 目的の構成項目の **リンク** をクリックして、ウィジェットにクイックリンクを配置します。 クイックリンクを削除するには、 **[削除]** をクリックします。

## やることリスト

アプリケーションには組み込みの ToDo リストが用意されており、ダイヤラー管理者が処理するアクティビティを追跡または管理するのに役立ちます。 このウィジェットは、多目的アプリケーション埋め込み型日記として機能します。 対処する必要があるタスクを ToDo リストに追加できます。

**To Do リスト** ウィジェットには、タスクを完了するための残り時間がさまざまな色コードで表示されます。

- **タスクを実行するための残り時間が日数の場合は緑色** になります。
- **タスクの期限が明日の場合はオレンジ色** 。
- **タスクを実行する残り時間が時間単位の場合は青** 。
- **タスクを実行する残り時間が分単位の場合は赤** になります。

  **注**: 期限切れの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、次の手順を実行します。

1. 新しいタスクを追加するには、 **To Do リスト** のヘッダー行にある **[新規追加]** をクリックします。
2. タスクの **タイトル** を入力します。 たとえば、SMS モードでローンチ キャンペーンを実行します。
3. タスクの一部として実行される **アクティビティ** を入力します。 上記の項目に関連するアクティビティは、 **SMS キャンペーンの作成**です。
4. タスクの完了の **日時** を入力します。
5. **[保存（Save）]** をクリックします。

## ライセンス違反

Home ページには、次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の前の日数、ライセンスの有効期限までのカウントダウン日時を設定します。
- これが発動される停止日までのカウントダウン。
- 詳細については、 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必要があります。

# キャンペーン

キャンペーンはレコード/連絡先の集合です。 キャンペーンでは、連絡先をアップロードしたり、ダイヤルの優先順位を定義したり、戦略をスケジュールしたり、その他のさまざまなタスクを実行できます。 キャンペーンを使用して、コールバックを処理することもできます。コールバックは、顧

客からのコールバックのリクエストに基づいて開始されるか、または対象の相手に連絡できなかったためにシステムによって自動的に開始されます。 キャンペーンはリストのコレクションとして機能し、各リストはアップロードされた連絡先で構成されます。

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

## 前提条件

キャンペーンを作成するための前提条件は次のとおりです。

**モード** - 顧客に連絡するために使用できるさまざまな方法。 モードの例としては、Home 電話、職場の電話、携帯電話 (音声) などがあります。

**コンタクト戦略** - コンタクト戦略は、さまざまなモードの一連のルールを構成することです。この一連のルールは、連絡先に到達するモード (通常はモードに割り当てられた重みに基づく)、特定のモードで連絡先に到達する時間、構成されたモードで再試行がダイヤルアウトされる時間などを決定します。詳細については、「連絡先戦略」を参照してください。

**タイムゾーン** - アウトバウンド キャンペーン用に設定されたタイムゾーンのリスト。 これは、それぞれのタイムゾーンで連絡先にダイヤルアウトするのと同様に、キャンペーンの実行にも関連します。 詳細については、タイムゾーンを参照してください。

**注意**: キャンペーン名を追加する際は、60 文字を超える文字や 特殊文字 を使用しないでください。

これらについては、それぞれのセクションでさらに詳しく説明します。

## はじめに

左側のメニュー ペインで、 **キャンペーン** をクリックすると、 **キャンペーン Home** 画面が表示されます。 各キャンペーンの詳細は以下のとおりです。

**注**: グリッドのヘッダーをクリックすると、グリッドのデータを昇順/降順に並べ替えることができます。 **[ステータス完了 (%)]** 列は、まずステータスで並べ替えられ、次にパーセンテージで並べ替えられます。

**キャンペーン割合** は以下の式を使用して計算されます。

*合計割合 = 完了通話数 * 100 / 合計通話数*

上記の式では、完了した通話は以下のように計算されます。

*完了した通話数 = カウント（クローズ）+ カウント（その他）*

1. **音声、電子メール、SMS などのチャネル、または音声と非音声の組み合わせ。**

2. **キャンペーン名** をクリックして、編集するキャンペーンの詳細を読み込みます。
3. **キャンペーンが属するグループ名** 。 共有リスト キャンペーンの場合、特定のキャンペーン グループはリストされず、共有リストとしてのみ表示されます。

4. **開始日、毎日の開始時刻** - キャンペーンの開始日と毎日の開始時刻。
5. **終了日、毎日の終了時刻** - キャンペーンの終了日と毎日の終了時刻。
6. **ステータス完了**: キャンペーンのステータスを表示します。
   a. **作成済み** - キャンペーンは作成されましたが、連絡先へのダイヤルはまだ開始されていません。 ステータスバーは水色です。
   b. **実行中** - キャンペーンは実行状態にあり、連絡先にダイヤル中です。 ステータスバーは緑色です。
   c. **開始中** - ページ アクション ボタンを使用して 1 つ以上のキャンペーンを開始すると、ステータスは **開始中** と表示されます。 **[更新]** ボタンをクリックして、キャンペーンが開始され、ステータスが [実行中] に変更されたことを確認します。
   d. **停止中** - ページ アクション ボタンを使用して 1 つ以上のキャンペーンを停止すると、ステータスは **停止中** と表示されます。 **更新** ボタンをクリックして、キャンペーンが停止し、ステータスが「停止」に変わったことを確認します。
   e. **停止** - キャンペーンは実行されていません。 ステータスバーは赤です。

      **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操作時間に自動的に実行中に変わりません。 管理者はこのようなキャンペーンを手動で開始する必要があります。
   f. **グループが停止しました** - マップされた親キャンペーン グループは管理者によって無効にされています。 無効にされた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なります。 ステータスバーは赤です。
   g. **時間停止** - キャンペーンは停止中です（一時停止状態）。 キャンペーンは、実行のために設定された時間外、休日、キャンペーンの週末、非稼働の曜日などには自動的に時間停止されます。設定されたキャンペーンの実行時間になると、状態は自動的に「実行中」に変わります。 ステータスバーはベージュです。
   h. **経過** - 設定された終了日時を過ぎたキャンペーンには「経過」ステータスが付けられ、ステータス バーは茶色になります。
   i. **完了** - ステータス バーの末尾に表示されるパーセンテージは、ダイヤルアウトされた連絡先の割合 (キャンペーンにアップロードされた連絡先の総数から) を示します。
   j. **その他** - キャンペーン内のすべてのダイヤル可能な連絡先にダイヤルアウトするまでの **推定完了時間** 。 これは、処理されたレコードの合計数と処理された合計期間の履歴と当日のデータに基づいて計算されます。
   k. **削除対象としてマーク** - キャンペーンに削除フラグが付けられているが、まだ完全に削除されていないことを示します。

**キャンペーン統計**

1. **合計** - キャンペーンにアップロードされた連絡先の合計数。
2. **オープン** - オープン状態の連絡先の数。 ステータスが 0 の連絡先。
3. **新規** - まだ初めてダイヤルアウトされていない新規連絡先の数。 データベース内でステ

ータスが 0 で IsFresh が 1 である連絡先。

4. **スケジュール済み** - ダイヤルがスケジュールされている連絡先の数。 データベース内でステータスが 0 で IsFresh が 0 である連絡先。
5. **クローズ** - クローズされた連絡先の数。 ここでは、再度開かれない限り、閉じられた連絡先にダイヤルすることはできません。 ステータス 1 の連絡先。
6. **その他** - オープン、新規、スケジュール済み、クローズ済み以外の状態の連絡先の数。

**合計連絡先数** は以下の式を使用して計算されます。

*合計連絡先数* = *オープン数* + *クローズ数* + *その他数*

詳細については、 連絡先のステータス を参照してください。

アプリケーションにアップロードされる各連絡先には、ステータスがタグ付けされます。 詳細については、「連絡先ステータスの詳細」を参照してください。

**連絡先ステータスの詳細**

| **Status**（ステータス） | 名前 | 説明 |
|---|---|---|
| 0 | Open | 連絡先を開きます。 |
| 1 | 終了（Closed） | クローズドコンタクト。 |
| 2 | 一時的にロックされています | 連絡先は一時的にロックされており、配信されません。 |
| 3 | アップロード中 | アップロード処理中に連絡してください。 |
| 4 | ダイヤラーに配信 | 連絡先がダイヤラーに配信されました。 |
| 5 | 上書き | アップロード中に連絡先が上書きされました。 |
| 6 | リスト停止 | 停止されているリストからの連絡先。 |
| 7 | 管理された連絡先を通じてクローズまたはフラッシュ | 連絡先の管理機能を使用して連絡先が閉じられた / 連絡先がフラッシュされました。 |
| 8 | 連絡が停止され、閉じられました | 連絡が停止され閉じられたため、ダイヤラーには配信されません。 |
| 9 | 連絡先 | 削除されたリストからの連絡先。 |
| 10 | 連絡先が他のキャンペーンに移動されました | 連絡先が 1 つのキャンペーンから別のチェーンされた連絡先に移動されました。 |
| 11 | 永久停止 | 連絡は永久に停止され、ダイヤラーには配信されません。 |
| 20 | 配達済み連絡停止 | ダイヤラーに配信された連絡先のダイヤルが停止されます。 |

| | | |
|---|---|---|
| 21 | PCB 配送用にロック | ロックされており、パーソナルコールバック (PCB) コールでのみ配信される連絡先。<br><br>注: 個人コールバック機能はこのリリースには適用されません。 |
| 22 | CSS 連絡先配信がロックされています | 連絡先選択による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 配信用にロックされています | エージェント-エグゼクティブ マップ配信に対してロックされている連絡先。 |
| 24 | 連絡先の再スケジュールのために再スケジュールによりロックされています | 再スケジュール担当者によってロックされた連絡先は、再スケジュールどおりに配信されます。 |
| 25 | 密接な接触への再スケジュールによりロックされました | 連絡先は再スケジュール担当者によってロックされ、閉じられます。 |
| 30 | DNC によってブロックされた連絡先 | 連絡先は Do Not Call 連絡先としてブロックされました。 |
| 31 | NDNC によってブロックされた連絡先 | 連絡先は National Do Not Call 連絡先としてブロックされました。 |
| 32 | DNC Scrub によってブロックされた連絡先 | DNC スクラブのプロセス中に連絡先がブロックされました。 |
| 33 | 訴訟により連絡がブロックされました | 訴訟の必要性により連絡がブロックされました。 |
| 34 | 失効 | 連絡先の有効期限が切れました。 |

**アクション**

実行されるキャンペーンアクションは、次の中から選択します。

- **キャンペーン内の任意のプロパティを編集します。**
- **コピー** は、選択したキャンペーンのすべてのプロパティ (キャンペーン名を除く) を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 ダイヤラー設定を複製しません。ユーザは、コピーされたキャンペーンのダイヤラー設定を手動で作成する必要があります。

  **注**: コピーされたキャンペーンの場合、追加条件に従って、削除されたキャンペーンと同じ名前を使用できます。 削除されたキャンペーンと同じ名前を使用して新しいキャンペーンを作成すると、古いキャンペーンに関連する履歴データはデータベースから削除されます。
- **キャンペーンを停止** (または **開始**)します。 アクティブな配信済み連絡先を除くすべての連絡先は、ダイヤラーで閉じられます。 このような連絡先のステータスは、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 リストにある保留中の連絡先をすべて閉じます。

  **注**: ダイヤラでアクティブな連絡先は消去されません。
- **キャンペーンを削除します。** キャンペーンは、実行中状態でない場合にのみ削除できます。削除ボタンは、キャンペーンが実行中状態でない場合にのみアクティブになります。 ユーザが **削除** をクリックすると、ポップアップが開き、削除操作についてユーザに通知する次の警告メッセージが表示されます。

*このアクションにより、キャンペーンは削除対象としてマークされます。 関連するすべてのキャンペーンが実行不可能な状態になると、キャンペーンは完全に削除されます。*

**注意**: キャンペーンの削除は元に戻すことはできず、取り消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が「削除対象としてマーク」に変わり、削除プロセスが保留中であることが反映されます。

ページアクション

ページの左上、ヘッダーの上には、さまざまなアクションを実行するための **アクション** ボタン パネルが用意されています。 このボタンは、管理者が表示するように設定した場合にのみ表示されます。

**注意**: 複数のキャンペーンの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では機能しません。

**注**: 複数のキャンペーンを選択した場合は、必要に応じて [開始] ボタンと [停止] ボタンのみを使用できます。 1 つのキャンペーンを選択した場合、ボタンのパレット全体が利用可能になります。

- **キャンペーン内の任意のプロパティを編集します。**
- **コピー** は、選択したキャンペーンのすべてのプロパティ (キャンペーン名を除く) をそのまま保持した新しいキャンペーンを作成します。

  **注**: コピーされたキャンペーンの場合、追加条件に従って、削除されたキャンペーンと同じ名前を使用できます。 削除されたキャンペーンと同じ名前を使用して新しいキャンペーンが作成されると、古いキャンペーンに関連する履歴データはデータベースから削除されます (LCMReportingService の終業操作中に)。 履歴データが失われる可能性があるため、十分に注意して使用することをお勧めします。

- **キャンペーンを開始します。**
- **キャンペーンを中止してください。**
- **フラッシュ** は、ダイヤル リスト内の保留中の連絡先をすべて閉じます。

  **注**: ダイヤラーのキャッシュ内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します** 。 キャンペーンは、実行中状態でない場合にのみ削除できます。 削除ボタンは、キャンペーンが実行中状態でない場合にのみアクティブになります。 ユーザが **[削除]** をクリックすると、ポップアップが開き、削除操作についてユーザに通知する次の警告メッセージが表示されます。

  *このアクションにより、キャンペーンは削除対象としてマークされます。 関連するすべてのキャンペーンが実行不可能な状態になると、キャンペーンは完全に削除されます。*

  **注意**: キャンペーンの削除は元に戻すことはできず、取り消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が *「削除対象としてマーク」* に変わり、削除プロセスが保留中であることが反映されます。

### 並べ替えと検索

キャンペーンリストデータは任意の列で並べ替えることができます。 列ヘッダーをクリックすると、列の昇順でデータが並べ替えられます。 キャンペーン一覧ページの右上にある **検索ボックス** を使用して、必要なデータを検索して取得できます。

# キャンペーンを作成

## 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、画面の右下にある **「キャンペーンを追加」** をクリックします。 このセクションではキャンペーンの基本詳細を入力できます。

**キャンペーンの詳細** 画面に次の詳細が表示されます。

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

   **注意**: このキャンペーンに適用されるキャンペーン カテゴリがない場合は、 **キャンペーン カテゴリ** ボタンをクリックして新しいカテゴリを作成できます。 詳細については、「 **キャンペーン カテゴリの作成** 」を参照してください。

4. ドロップダウン リストから **ビジネス成果グループ** を選択します。

   **注意** : このキャンペーンに適用されるビジネス グループがない場合は、 **[ビジネス成果の作成]** ボタンをクリックして、新しいビジネス成果グループを追加します。 詳細については、 **ビジネス成果** を参照してください。

5. このキャンペーンの **日付範囲** を選択します。 キャンペーンは、この範囲で選択された開始日と終了日の間で実行されます。両方の日が含まれます。
6. このキャンペーンの **期間** を選択します。 キャンペーンは、選択した時間内のすべての日（選択した日付範囲）に実行されます。
7. このキャンペーンの **タイムゾーン** を選択します。 アプリケーションは複数のタイムゾーンで動作するように設計されています。

   **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、 **タイムゾーンを作成** ボタンをクリックして新しいタイムゾーンを作成します。 詳細については、 **タイムゾーン** を参照してください。

   アプリケーションはさまざまな場所でキャンペーンを実行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て散在している場合もあれば、同じ大陸内の異なる場所に散在している場合もあります。 離れているため、キャンペーンはそれぞれの特定の場所の営業時間内に実行する必要がある場合があります。 アプリケーションは複数のタイムゾーンで動作するように設計されています。

   世界中のさまざまな場所は、その場所の経度に基づいてタイムゾーンに分割されています。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 1 つとして使用されます。 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用するその他の要素には、郵便番号、市外局番、州などがあります。

8. **Time to Live(日数)** カウンタから日数を選択します。 **有効期限** は、自動アップロード機能を使用して連絡先がアップロードされた日数です。
9. TURN **営業日** スイッチ **をオン** にすると、アプリケーションは営業日のみを使用して存続時間を計算しま す。
10. キャンペーンの **タイムゾーン使用タイプ** を選択します。 選択できるオプションは 3 つあります。
    a. **なし**: このオプションでは、タイムゾーンで選択されたタイムゾーンがこのキャンペーンに適用されます。
    b. **上書き**: このオプションは、このキャンペーンに限り、このキャンペーン グループのタイムゾーンに設定されている開始時刻と終了時刻を上書きします。 **[デフォルトをロード]** ボタンをクリックすると、グループの開始時刻と終了時刻が表示されます。

       **注意**: 新しいキャンペーンを作成するときに、タイムゾーン使用タイプは使用できません。既存のキャンペーンを編集する場合にのみ使用できます。
11. **次へ** をクリックして画面を完了し、 **キャンペーン グループ** ウィザードに移動します。

## キャンペーングループ

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

### グループ選択

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

1. **専用キャンペーン グループ** を選択した場合は、ドロップダウンから **グループ** を選択します。
2. **共有リスト** キャンペーンが選択されている場合、 **グループ** オプションは非表示になります。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 CSS 条件を作成するときに決定されます。

   **注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。
3. **[高速ダイヤリング]** が選択されている場合は、[高速ダイヤリング] に記載されている手順を実行します。

4. ドロップダウン リストから **キャンペーン グループ** を選択して、キャンペーンに関連付けます。
5. **「コンタクト戦略」** セクションに移動します。

#### 高速ダイヤル

高速ダイヤリングは、より準拠した方法で発信通話を行う方法です。 ダイヤル プロセスを効率的に

合理化し、エージェントが電話をかけるのに必要な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 (同意のない連絡先、または自動ダイヤラーからの通話の受信に同意していない顧客の連絡先) にダイヤルできます。 この機能では、コントロール オペレータを使用したヒューマン開始ダイヤルと呼ばれる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、既存の連絡先配信フレームワークを通じて、同意のない連絡先を受け取ります。 次に、 コントロール Agent Desktop 上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、ダイヤルのためにダイヤラに渡されます。

1. ドロップダウンから **同意グループ** を選択します。 同意グループは、ADM キャンペーンの同意コンタクトを配信します。
2. ドロップダウンから **非同意グループ** を選択します。 非同意グループは、ADM キャンペーンの非同意連絡先を配信します。 連絡先にダイヤルするには、次の手順を実行します。
   a. **オペレータ** - 手動ダイヤルを実行するには、 **オペレータ** を選択します。 制御オペレータはダイヤラーに配信する連絡先を受け取ります。
   b. **自動** - 自動ダイヤルを実行するには、 **自動** を選択します。 エージェントは、制御オペレータの介入なしにこれらの連絡先に自動ダイヤルできます。
3. **状態グループ** - ドロップダウンから **状態グループ** を選択します。

   **注意**: 連絡先を配信するには、州法グループの州法グループ機能で **高速ダイヤリング** 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には、 **オペレータ** を選択します。 制御オペレータはダイヤラーに配信する連絡先を受け取ります。
   b. **自動** - 自動ダイヤルを実行するには、 **自動** を選択します。 エージェントは、制御オペレータの介入なしにこれらの連絡先に自動ダイヤルできます。
4. ***ルックアップ タイプ - ルックアップ タイプ*** を **同意** と 非同意 **から選択します。**
   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. **非同意** - 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

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

キャンペーンの **コンタクト戦略** を選択

します。 次のオプションを使用できま

す。

**シンプル**: シンプルな戦略は簡単に構成可能で、構成されたモードから別のモードへと順番に呼

び出していくだけです。 設定されたサイクル数が完了するまでサイクルが繰り返されます。 高度なコンタクト処理方法を必要としない特定の種類のキャンペーンでは、限定された目的を果たします。

**アドバンス**: 高度な戦略を構成して、モード レベルの再試行、遷移ウィンドウ、モードごとの異なる呼び出しウィンドウなどのより複雑な呼び出し戦略に使用できます。 このタイプの戦略は、アプリケーションを最大限に活用して、アップロードされたすべての連絡先にダイヤルアウトします。

## 単純

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

1. ドロップダウン リストからこのキャンペーンに適切なコンタクト戦略を選択します。

   **注意**: この連絡先に適用される連絡先戦略がない場合は、 **[連絡先戦略の作成]** をクリックして新しい戦略を作成します。 詳細については、「 **コンタクト戦略の作成** 」を参照してください。

2. **グローバル再試行** - スライダーを使用するか、数値パネルに必要な値を入力します。 このオプションを使用すると、キャンペーン内の各連絡先にダイヤルアウトする再試行の最大回数を指定できます。
3. **毎日の再試行** - スライダーを使用するか、数値パネルに必要な値を入力します。 このオプションを使用すると、キャンペーン内の各連絡先にダイヤルアウトする再試行の最大回数を指定できます。
4. **サイクルの再試行** - スライダーを使用するか、数値パネルに必要な値を入力します。 これは、接触を閉じる前に接触戦略が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ます**。 これは、再試行の 1 サイクルと次のサイクルの間の間隔です。 **日**、 **時間** 、 **分**の各ボックスに必要な値を入力します。

### コールバック戦略

**注**: コールバック機能は現在のリリースではサポートされていません。 この機能は将来のリリースで予定されています。

コールバック戦略は、コールバック連絡先を再スケジュールするために使用されます。 たとえば、ダイヤラーが要求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 つの種類があります。 **パーソナルコールバック** とは、元の通話を処理した同じエージェントにコールバックがルーティングされる場合です。 **通常のコールバック** とは、利用可能なエージェントにコールバックがルーティングされる場合です。

6. ドロップダウン リストからこのキャンペーンに適切なコールバック戦略を選択します。

   **注意**: この連絡先に適用されるコールバック戦略がない場合は、 **[コールバック戦略の作成]** をクリックして新しい戦略を作成します。 詳細については、「 **コールバック戦略の作成** 」を参照してください。

7. **日次およびグローバル再試行回数をリセット** - 連絡先をコールバックに移動するときにグローバル再試行回数と日次再試行回数をすべてゼロにリセットする場合は、スイッチを TURN **オン** にします。
8. **コールバック再試行** - スライダーを使用するか、数値パネルに値を入力します。 このオプションを使用すると、キャンペーン内の各連絡先にコールバックする再試行の最大回数を指定できます。
9. 必要に応じて、 **PCB から NCB へのリセット** ボタンを選択します。

**注意**: 個人コールバック連絡先としてマークされた連絡先は、指定されたエージェントに繰り返し連絡できない場合など、特定の状況下では、通常のコールバック連絡先に変換されることがあります。 連絡先にまったく連絡が取れないことを回避するために、これは通常のコールバックに変換され、他の対応可能なエージェントに連絡が取れます。

**再試行タイプ** で使用可能なオプションは次のとおりです。

a. **再試行**: パーソナルコールバックが通常のコールバックになるまでの試行回数を設定します。

b. **期間**: ダイヤルしたコールが何らかの理由で割り当てられたエージェントに到達しない場合に、パーソナルコールバックが通常のコールバックになるまでの期間 (日、時間、分)。

10. 数値パネルを使用して、 **エージェントへの接続試行回数** を設定します。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、エージェントへの接続を試行する回数です。

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 ウィザードに進みます。

## 前進

キャンペーンの **詳細** コンタクト戦略オプションを選択します。

1. ドロップダウン リストからこのキャンペーンに適切なコンタクト戦略を選択します。

   **注**: この連絡先に適用される連絡先戦略がない場合は、[連絡先戦略の作成] をクリックして新しい戦略を作成します。 詳細については、「 **コンタクト戦略の作成** 」を参照してください。

2. **グローバル再試行** - スライダーを使用するか、数値パネルに必要な値を入力します。 このオプションを使用すると、キャンペーン内の各連絡先にダイヤルアウトする再試行の最大回数を指定できます。

3. **毎日の再試行** - スライダーを使用するか、数値パネルに必要な値を入力します。 このオプションを使用すると、キャンペーン内の各連絡先にダイヤルアウトする再試行の最大回数を指定できます。

4. **毎日の再試行を閉じる** - TURN スイッチを **オン** にして、毎日の再試行制限に達したときに連絡先を閉じます。

5. **遷移ウィンドウ** - TURN スイッチを **オン** にして、この機能をキャンペーンに適用します。遷移ウィンドウは、定義された期間しきい値内で各モードの試行回数を制限する機能を提供します。

6. **移行期間の日数** - スライダーを使用するか、数値パネルに必要な値を入力して、試行回数を記録します。

7. **遷移の試行** - スライダーを使用するか、数値パネルに必要な値を入力して、遷移の試行を選択します。

## キャンペーンの詳細

キャンペーンを作成したら、それを編集し、 **キャンペーンの詳細** Tab で次の詳細を更新する必要があります。

## 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。

- **チェーン**: このオプションを有効にすると、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) できるようになります。
- **エリア/郵便番号をブロック**: TURN このスイッチをオンにすると、指定されたブロック期間中にブロックされたエリア/郵便番号からの連絡先へのダイヤルができなくなります。
- **DNC**: TURN DNC スイッチをオンにして、このキャンペーンの連絡先の DNC スクリーニングを有効にします。 Do Not Call (DNC) リストは、組織内で DNC としてマークされた電話番号への迷惑電話やメッセージを防止することで、コンプライアンスを確保します。 全国電話勧誘禁止
- **NDNC**: キャンペーン内の連絡先の NDNC スクリーニングを有効にするには、このスイッチを有効にします。 National Do Not Call (NDNC) は国家レベルのレジストリであり、NDNC として登録されている番号への迷惑電話やメッセージを禁止する電気通信規制への準拠を保証します。
- **Litigator**: TURN Litigator スイッチをオンにして、データのアップロード中にコンプライアンス チェックを有効にします。 この機能により、連絡先のアップロードおよび管理時に法令遵守が確保されます。
- **通話前スクリプト**: 通話前にスクリプトを実行するには、通話前スクリプト スイッチを有効にします。 このスクリプトは、外部アプリケーションまたはデータベースと統合して、最終的なダイヤル決定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: カスタム作成されたスクリプトを実行します。
- **通話後スクリプト**: 通話後スクリプト スイッチを有効にすると、通話ごとにスクリプトが実行されます。 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、サードパーティ システムとの統合 (CRM 通話ステータスの更新など) 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**: 連絡先の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ることを可能にします。
  - **再スケジュール後**: 再スケジュール後に実行し、さらなる戦略の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。
  - **両方**: 再スケジュールの前と後の両方で実行します。
- **CPT**: TURN CPT スイッチをオンにすると、選択したパラメータに基づいて、データのアップロード中に顧客の希望する時間のチェックが有効になります。
  - キャンペーン ページと州法ページの両方で CPT を有効にします。
  - ドロップダウン リストからモード値または一意の識別子を選択します。

- 一意の識別子は、グローバル ビジネス パラメータで作成されます。

## グリーンゾーンと州法

グリーン ゾーンは、連絡先のすべてのモードの市外局番と郵便番号から取得された可能なタイム ゾーンと州のルールに基づいてのみ、連絡先が配信されるようにする機能です。 連絡先に 3 つのモードがある場合、アプリケーションはダイヤラーに配信する前に、連絡先の 3 つのモードすべてがダイヤル可能かどうかを確認することに注意してください。

スイッチを有効にすると、Enhanced Greenzone はアップロードされたすべての番号と郵便番号を考慮して Greenzone を計算します。 10 個の番号をアップロードすると、各電話番号の市外局番と郵便番号に対して 20 個のタイムゾーンが決定されます。 2 つの連絡先レベルの郵便番号 (プライマリ郵便番号とセカンダリ郵便番号) が有効になっている場合は、さらに 2 つのタイムゾーンが追加され、合計 22 のタイムゾーンをチェックすることになります。 アプリケーションはこれらすべてのタイム ゾーンをチェックし、22 のタイム ゾーンすべてに許可された呼び出し可能ウィンドウがある場合にのみ連絡先を配信します。

同様に、州法が有効になっている場合、これらのタイムゾーンに関連する 22 の州が特定されます。拡張グリーンゾーン機能は、22 のすべての州の開始時刻と終了時刻を検証し、コンプライアンスを統合して、交差する許容通話時間枠内に連絡先を配信します。

注: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

注: Greenzone でコンタクトが失敗すると、失敗したコンタクトは再度スケジュールされます。

### グリーンゾーンを有効化

デフォルトでは、Greenzone が有効になっており、キャンペーン オプションが自動的に選択されています。 Greenzone を非アクティブ化することはできません。

- **キャンペーン タイムゾーン** – キャンペーン タイムゾーンを適用するには、これを TURN します。 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。 キャンペーン固有のダイヤル ルールに準拠していることを確認するために、連絡先はこのタイム ゾーンに対して検証されます。
- **アップロードされたゾーン** – アップロードされたゾーンを適用するには、TURN をオンにします。 データ ファイル内の連絡先にアップロードされたタイム ゾーンを参照します。 このゾーンは、許可された時間内に連絡先にダイヤルできることを確認するための参照として機能します。
- **状態** – これを適用するには、TURN をオンにします。 連絡先に関連付けられた状態を示します。 通話可能時間や休日など、州固有のダイヤル規制が適用されます。
- **郵便番号** – これを適用するには、TURN をクリックしてください。 連絡先の主な郵便番号は、対応するタイムゾーンを導出し、郵便番号固有のダイヤル制限をチェックするために使用されます。
- **追加の郵便番号** – これを適用するには、TURN をオンにしてください。 連絡先に関連付け

られている追加の郵便番号。 これらはタイムゾーンに準拠しているかどうかチェックされ、複数の関連場所を持つ連絡先に柔軟性を提供します。 これは、郵便番号が有効になっている場合にのみ有効になります。

- エリア コード – これを適用するには、TURN をオンにしてください。 連絡先の電話番号に関連付けられた市外局番を参照します。 ダイヤルする際のタイムゾーンと州の規制を決定するのに役立ちます。

- 現在のモード – TURN これをオンにすると、現在のモードが適用されます。 連絡先に対して現在評価されているモード (SMS、電子メール、音声など) 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確認します。
- すべてのモード – TURN これをオンにして、使用可能なすべてのモードのダイヤル可能性を確認します。 すべてのモードがタイムゾーンと州のルールに準拠している場合、連絡先はダイヤラーに配信されます。

- モード郵便番号 – TURN をオンにすると、モード郵便番号が適用されます。モード（メールアドレスや SMS など）に固有の郵便番号を指します。 コンタクトのモード固有のコンプライアンスを保証します。
  - 現在のモード – TURN これをオンにすると、現在のモードが適用されます。 連絡先に対して現在評価されているモード (SMS、電子メール、音声など) 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確認します。
  - すべてのモード – TURN これをオンにして、使用可能なすべてのモードのダイヤル可能性を確認します。 すべてのモードがタイムゾーンと州のルールに準拠している場合、連絡先はダイヤラーに配信されます。

州法

連絡先は、構成された状態に応じて、市外局番、郵便番号、追加の郵便番号、およびモード 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。 州レベルで許容されるダイヤル時間を含む複数のパラメータにわたって、単一の連絡先の安全なダイヤル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 Greenzone ボタンを有効にすると、ダイヤル用の連絡先を配信する前に、アプリケーションがこれらすべてのパラメータをチェックするようになります。

州法によりコンタクト センターの運営は規制されており、特定のキャンペーンに適用するためにアプリケーション レベルで構成できます。 州法コンプライアンスを有効にするには:

- ダイヤル用に連絡先を配信する前にすべてのパラメータがチェックされるようにするには、キャンペーン レベルで **州法** コンプライアンスを有効にします。
- 州法コンプライアンス ルールをキャンペーンに適用するには、ドロップダウンから **州法グループ** を選択します。 州法グループを使用すると、管理者は個々の州と郵便番号および/または市外局番との関連付けを定義し、最終的にこれらの州を呼び出し可能な時間と休日の定義を含む **州法グループ** としてグループ化することができます。 アプリケーションが郵便番号と市外局番に基づいて複数の州を決定する場合、 「**システム > 州法グループ**」 で設定された優先順位が適用されます。 **州法グループ**を参照してください。
- **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設定で構成された状態に基づいて適用されます。 これにより、州レベルで許容されるダイヤル時間がキャンペーンに適用されます。

- **郵便番号**: コンプライアンスは、システムで設定された郵便番号に基づいて適用されます。
- **追加の郵便番号**: 連絡先に関連付けられたすべての追加の郵便番号をチェックして、タイムゾーンと州法の遵守を確保します。
- **市外局番**: コンプライアンスは、システムで設定されている市外局番に基づいています。市外局番にリンクされた州法が適用されます。

- **現在のモード:** 評価対象の現在のモード (SMS、電子メール、音声など) のコンプライアンスをチェックし、州のルールに準拠していることを確認します。
- **すべてのモード**: 連絡先をダイヤラーに渡す前に、使用可能なすべてのモードがタイムゾーンと州の規制に準拠していることを確認します。

- **モードの郵便番号**: モード固有の郵便番号に基づいてコンプライアンスを確保します。
  - **現在のモード**: 評価対象の現在のモードのコンプライアンスをチェックし、州のルールに準拠していることを確認します。
  - **すべてのモード**: 連絡先をダイヤラーに渡す前に、使用可能なすべてのモードがタイムゾーンと州の規制に準拠していることを確認します。
- **[ ] をクリックします**。 新しく作成したキャンペーンのさまざまな要件の設定に進みます。

## キャンペーンの設定

キャンペーンを作成した後、キャンペーンを希望どおりに機能させるために、さまざまな側面を構成する必要があります。 このセクションでは、次の要素の構成について説明します。

1. キャンペーンの詳細
2. チャンネル設定
3. ビジネスパラメータ
4. AI 構成

   **注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。
5. CSS
6. 連鎖
7. 担当者リスト
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

    **注**: 現在、この機能は Webex Contact Center ではサポートされていません。
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. ダイヤラ設定

上記の各メニュー オプションは、 **クイック リンク** としてアプリケーション **Home** ページに配置できます。 必要な **リンク** をクリックすると、アプリケーションの Home ページから直接、ワンクリックでページを表示/編集できるようになります。

## 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 **電子メール サーバ** を選択します。
2. **[電子メールのタイムアウト]** フィールドで電子メールのしきい値を設定します。 このしきい値は、システムが電子メールを処理して送信するのに許容される最大時間を決定します。 範囲は 1 ～ 2400 時間です。
3. これが SMS キャンペーンである場合は、キャンペーンの **SMS サーバ** を選択します。 範囲は 1 ～ 1440 分です。
4. **SMS タイムアウト** フィールドで、SMS のしきい値を設定します。 このフィールドは、定義された期間内に送信できる SMS メッセージの最大数または速度を指定します。
5. ドロップダウンリストから **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 を送信するために使用されるメインのショート コードです。

   **注意**: SMS サーバで設定されたキャンペーンの場合、 **プライマリショートコード** と **SMS テキストタイプ** フィールドは必須です。
6. ドロップダウンリストから **セカンダリショートコード** を選択します。 これは、キャンペーンで SMS /email を送信するために使用される 2 番目のショート コードです。

   **注意**: SMS サーバで設定されたキャンペーンの場合、 **プライマリショートコード** と **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 タイムアウト処理** を選択します。 連絡先がタイムアウトしたときの連絡先の 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。 キャンペーン用に設定された SMS のタイプを指定します。 SMS サーバがキャンペーンにマップされている場合、これは必須フィールドです。
   a. **動的**: 名前、アカウントの詳細、注文ステータスなどの顧客固有の情報を挿入するなど、SMS 内でパーソナライズされたコンテンツまたは可変コンテンツの使用を許可します。
   b. **静的**: カスタマイズせずに、すべての受信者に均一なメッセージを送信します。 これは、一般的な通知、アラート、またはプロモーション メッセージに適しています。
   c. **TwoWay**: 双方向通信を有効にし、受信者が SMS に返信できるようにします。
9. 双方向の SMS 通信を行うためにチャットボットを使用するには、[チャットボット アカウント] ドロップダウン リストから 1 つを選択します。
10. キャンペーンにマップされたドロップダウン リストから **通話ガイド** を選択します。

11. アップロードされた連絡先情報の先頭に特定の文字列を追加するには、 **プレフィックス** を入力します。

12. ダイヤラーに送信する前に連絡先情報の末尾に文字列を追加するには、 **サフィックス** を入力します。

**注**: チャンネル設定では、Tab, SMS と電子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 パラメーターは、さまざまな目的に使用できるビジネス固有のデータです。 用途としては次のようなものがあります:

1. アップロード時にデータを連絡先に関連付けます。
2. CSS のカスタム条件を定義して、連絡先を優先順位付け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連絡先を照会し、 **連絡先の管理** 機能で管理します。
4. 通話中に、Agent Desktop のこれらのパラメータを画面ポップとして入力します。

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

### ビジネスパラメータの作成

1. ビジネス パラメータを追加するには、 **[追加]** 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 パラメータで構成されたパラメータがリストされます。 新しいパラメータを追加するには、「グローバル ビジネス パラメータ」を参照してください。
3. **[データ タイプ]** ドロップダウン リストから、このビジネス パラメータの **[データ タイプ]** を選択します。 利用可能なオプションは次のとおりです。
   a. **Number**、数値データの場合。
   b. **小数値の場合は Float**。
   c. **DateTime** (日付と時刻を表す値)。 このデータ型を選択した場合は、 **[形式]** フィールドで希望の日付形式を選択します。
   d. **文字列**、任意の文字を含む英数字データ用。
4. TURN **大規模データ** スイッチ **オン** にして、このビジネス パラメータを一括フィールドとして定義します。 バルク フィールドとして定義されたビジネス パラメータには、ビジネス パラメータとして入力されるデータのフィールド長に関する制限はありません。
5. **文字長** 列に、データに許可される文字数を入力します。

6. TURN の **エージェント ビュー** スイッチを **オン** にして、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 エージェントが編集できるようにするには、 **エージェントの表示/編集** スイッチを **オン** にします

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

8. TURN 必要に応じて、 **DNC** スイッチ **をオン**にします。 これにより、アプリケーションは、このビジネス フィールドに基づいて連絡先への通話が Do Not Contact (DNC) ルールの対象であることを判断できます。

9. ドロップダウンから、ビジネスパラメータ名に適した **顧客マスタ** フィールドを選択します。

   注意: **顧客マスター** フィールドは、キャンペーンの設定ページの「設定オプション」セクションで P2P スイッチと BTTC スイッチの少なくともどちらかがオンになっている場合にのみ有効になります。 詳細については、 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 **[保存]** をクリックし、情報を保存せずに元に戻すには **[キャンセル]** をクリックします。

    注: 26 個のビジネス フィールド (一意の識別子を含む) の使用法は顧客に依存しており、顧客間で統一されていないため、アプリケーションではビジネス フィールドのデータのインデックスは作成されません。 ビジネス要件に基づいて追加のインデックスを作成するには、サポートの支援を受けることをお勧めします。

11. 作成されたビジネス フィールドの数と使用可能な数は、グリッドの右上隅に表示されます。

12. 一意の識別子を作成することもできます。 理想的には、キャンペーン間で同一のビジネス フィールドが存在し、さまざまな目的でグループ化する必要がある場合があります。

13. たとえば、顧客 ID は、レポートでグループ化が必要なキャンペーン全体のビジネス フィールドになる場合があります。 ただし、顧客 ID はキャンペーン A では最初のビジネス フィールド、キャンペーン B では 6 番目、キャンペーン C では 10 番目になる可能性があり、グループ化は困難な作業になります。 代わりに、このビジネス フィールドを一意の識別子フィールドとして作成し、一意の識別子フィールドからデータをグループ化することができます。 一意の識別子を作成するには、以下の手順に従ってください。

14. 一意の識別子を追加するには、 **[一意の識別子を追加]** ボタンをクリックします。

15. 必要な詳細を入力し、 **[保存] をクリックします。**

    注意: 26 個のビジネス フィールド (一意の識別子を含む) の使用法は顧客に依存しており、顧客間で統一されていないため、アプリケーションではビジネス フィールドのデータのインデックスを作成しません。 ビジネス要件に基づいて追加のインデックスを作成するには、サポートの支援を受け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、BTTC 機能に使用できる静的フィールドです ( AI 構成 を参照)。 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、次の手順を実行します。

1. **ビジネス パラメーター** モジュールの **キャンペーン フィールド** Tab にアクセスします。
2. **キー** フィールドにキャンペーン フィールド パラメータ名を入力します。
3. **値** フィールドに対応する値を入力します。
4. 詳細を保存するには、 **[保存]** ボタンをクリックします。
5. 詳細をキャンセルするには、 **[キャンセル]** ボタンをクリックします。
6. 詳細を削除するには、 **削除** ボタンをクリックします。

## AI 構成

**注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

AI 構成機能を使用すると、管理者は組み込みの人工知能を使用して、履歴データに基づいて予測を行うことができます。 履歴データが利用可能になると、より正確な予測が可能になります。

**注**: ライセンスがあるかどうかを確認するには、 **ライセンス** モジュールをクリックし、 **RPCO(Right Party Connect Optimizer)**が有効になっているかどうかを確認します。有効になっていない場合は、AI 構成 Tab が無効になっています。

**AI 構成** モジュールでは、次の予測 AI 機能にアクセスできます。

### 連絡に最適な時間

**最適な連絡時間** は、次の方法で通話の再試行を減らし、通話接続の成功率を最大化する人工知能モデルです。

1. その日に顧客にアプローチできる最適な時間帯を予測します。
2. 最適な時間帯に使用する適切な電話番号を推奨します。 次のステップを

実行します。

- TURN **オン** の **「連絡に最適な時間」** スイッチをオンにすると、連絡先に電話をかけるのに最適な時間が有効になります。
- スライダーを使用するか、 **接触しきい値**に値を入力します。 このフィールドは、「連絡に最適な時間」スイッチがオンに設定されている場合にのみアクティブになります。
- **[保存（Save）]** をクリックします。

アプリケーション内の人工知能が、適切な連絡先に正常にアクセスでき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。 パーセンテージが高いほど、接続が成功する可能性が高くなります。

リード リストの連絡先は、成功率の降順で並べられます。 アプリケーションは、選択された成功確率以上で割り当てられた連絡先を選択します。

たとえば、管理者がカットオフしきい値として 60% を選択した場合、確率パーセンテージが 60% 以上の連絡先が最初にダイヤルされます。 ダイヤルは、スケジュール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

連絡先選択戦略 (CSS) は、キャンペーンでダイヤルインする連絡先の優先順位付け方法を定義します。 たとえば、キャンペーンにプラチナ、ゴールド、シルバーの 3 つのカテゴリのクレジットカード所有者がいるとします。 CSS を構成することにより、アプリケーションが優先度に基づいて特定の割合または数のプラチナ連絡先、ゴールド連絡先、シルバー連絡先をプッシュするようにすることができます。

**CSS** に移動すると、 **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 **連絡先選択戦略** グループを作成するには、次の手順を実行します。

1. 新しい **CSS グループ名を入力します**。
2. **条件名**を入力します。これは必須フィールドです。 条件名では、アンダースコア、ダッシュ、アットマーク (それぞれ _、-、@) を除き、特殊文字を名前に使用することはできません。
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、 **[条件の作成]** または**[条件の書き込み]** オプションを使用して作成できます。 好みに応じて必要なスイッチを有効にします。
5. **CSS 条件** セクションに移動します。

### **CSS** 条件の作成 **-** ビルド条件

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

1. 新しい **CSS グループ名**を入力します。
2. TURN **高度な CSS 条件** を構築する場合は、 **高度なビルダー** スイッチを **オン**にします。

   **注**: 高度なビルダーでは、ネストされた条件を手動で慎重に構築する必要があります。 括弧の配置が間違っていると、CSS 条件によって間違った意図しない連絡先がダイヤラーへの配信対象として選択される可能性があります。 一方、高度なビルダースイッチがオフの場合は、事前に選択された条件や条件を使用して、条件をグループで追加できます。
3. **高度なビルダー** 画面は次のようになります。
   a. 最初のセルに開き括弧 **-** ( **-** を入力します。
   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

目を選択します。 詳細については、 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、連絡先が選択されるためにフィールドが満たす必要がある条件です。 使用可能なパラメータは次のとおりです。

   i. は、
   ii. より小さい
   iii. 以下
   iv. より大きい
   v. より大きいか等しい
   vi. 等しくない
   vii. のように
   viii. で
   ix. 含まれていない
   x. 好きではない

d. 連絡先が配信対象として選択されるために、この条件が満たす必要のある値を入力します。

e. ブラケットを閉じます。

4. 別の条件を追加するには、[ **追加** ] ボタンをクリックします。 デフォルトの CSS 条件は次のとおりです。
   a. 連絡先の優先通話 - 古い連絡先
   b. 連絡先の優先通話 - 古い連絡先
   c. 特定の瞬間
5. **ステップ 4** ～ **9** を完了します。 CSS に必要な条件をいくつでも追加します。
6. 条件を入力したら、 **[保存]** をクリックして完了します。
7. 高度なビルダーを使用していない場合は、次の画面に示すように、シンプルなビルダーを使用します。
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ます。 詳細については、手順 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 を選択した場合は、ポップアップが表示され、使用可能なリストから適切なリストを選択できます。
9. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるためにフィールドが満たす必要のある条件です。 条件の比較パラメータとしては、> (より大きい)、< (より小さい)、= (等しい) などがあります。
10. 連絡先が配信対象として選択されるために、この条件が満たす必要のある値を入力します。
11. ブラケットを閉じます。
12. 別の条件を追加するには、 **追加** ボタンをクリックします。
13. 新しい行で、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. このような条件グループをさらに追加し続けることができます。 完了したら、 **[保存]** をクリックします

15. さらにグループを追加する場合は、 **[グループ アクション]** ボタンから **[追加]** ボタンを選択します。
16. 手順 12 から 17 までを繰り返します。
17. **[並べ替え]** セクションに移動します。

フィールド:

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 最大再試行回数 | これは、キャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる再試行の最大回数の現在の増分値です。 |
| 毎日の再試行 | 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再試行の最大回数の現在の増分値です。 |
| サイクル再試行 | これは、ダイヤル サイクルで実行できる再試行の最大回数の現在の増分値です。 サイクルとは、連絡先がアップロードされるすべてのモードに対して 1 回ずつ行われるダイヤル試行のセットです。 たとえば、連絡先は Home、勤務先、携帯電話番号の 3 つのモードでアップロードされます。 アプリケーションがこれらすべてのモードを（設定された順序で）1 回ずつダイヤルすると、ダイヤリング サイクルが完了します。 |
| メールの再試行 | これは、電子メール キャンペーンの連絡先の配信に許可される再試行回数の現在の増分値です。<br>**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 再試行 | これは、SMS キャンペーンの連絡先の配信に許可される再試行回数の現在の増分値です。<br>**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 | この CSS の一部として配信される、最終アクセスの日時が設定された連絡先。 |
| Priority | この CSS に従って配信するときに考慮される連絡先に割り当てられる優先度。 |
| リードスコア | 連絡先を配信するために考慮されるリード スコアは、この CSS ごとに決まります。 リード スコアは、キャンペーンから連絡を取る最も有望な顧客を特定するのに役立ちます。 このスコアは、ビジネス/テレフォニーの結果を定義する際に、アップロード時またはラップアップ時に設定することもできます。 |
| 通話開始時間 | これは、再スケジュール担当者によって設定された通話開始時刻です。 この条件で指定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。 |
| 通話終了時間 | これは、再スケジュール担当者によって設定された通話終了時刻です。 この条件で指定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 | 連絡先が属するリスト ID。 この CSS 条件の ListID に属する連絡先が配信されます。 |
| 通話タイプ | 通話の種類。 |
| 最終結果 | この連絡先に設定された最後の結果。 選択された最終結果の連絡先が配信されます。 |

| | |
|---|---|
| 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 条件の Global ListID に属する連絡先が配信されます。 |
| ユーザー ID | 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配信され、このフィールドに記載されたエージェントにパッチされます。 |
| 電話番号 | この CSS に従って配信する連絡先の電話番号。 |
| 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 - 条件の記述**

1. シンプル条件ビルダーまたは詳細条件ビルダーを使用する代わりに、 **条件の書き込み** オプションを使用することもできます。
2. CSS 条件の記述を開始するには、 **条件の記述** スイッチを有効にします。 書き込み条件オプションを選択する前に、次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ます。間違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どのフィールドも検証しません。 構文が有効であるにもかかわらず、クエリが結果を返さない場合は、クエリを確認して改善/書き換えてください。
3. 条件は中括弧 ({) を開いて始めます。 アプリケーションは 3 つの項目をポップアップします
   a. システムフィールド
   b. ビジネスパラメータ
   c. 式 詳細については、式ビルダーを参照してください。
4. 「CSS 条件の作成 - ビルド条件」セクションのポイント 5 にリストされているすべてのシステム フィールドが選択可能です。 書き込み条件機能では、次のフィールドも使用できます。
   a. **ContactID** - アプリケーションによって生成された連絡先 ID。
   b. **CallStartDate** - これは再スケジュール担当者によって設定された通話開始日です。 この条件で指定された開始日の範囲内の通話が配信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によって設定された通話終了日です。 この条件で指定された終了日内に該当する通話が配信対象として選択されます。
   d. 州 - 連絡先の地理的な州。
   e. **ZipCode** - 連絡先が属する郵便番号。
   f. **AreaCode** - 連絡先が属する市外局番。
   g. **CreatedTime** - 連絡先が追加/再スケジュールされた日時。 これが条件の一部である場合、この作成時刻を持つ連絡先が配信対象として選択されます。

h. **SecondaryZipCode** - 連絡先の 2 番目の郵便番号 (マップされている場合)。

5. クエリを保存するには、 **[保存]** をクリックします。

**注**: [アクション] パネルの **[クエリ]** ボタンを使用して、[条件の書き込み] 機能を使用し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] ボタンを使用します。

**並べ替え**

1. **[並べ替え]** セクションでは、定義された条件に一致する連絡先をダイヤラーに配信する順序 (昇順または降順) を決定します。 **Order By** 画面セクションを以下に示します。
2. **システム フィールド / ビジネス フィールド**のドロップダウン リストから、適切な項目を選択します。 詳細については、 こちらをクリックしてください。
3. [並べ替え] ドロップダウン リストから、昇順または降順の並べ替えの場合はそれぞれ **Asc** または **Desc** を選択します。
4. 並べ替え順序をさらに追加するには、 **[追加]** ボタンをクリックします。
5. 並べ替え順序が完了したら、 **[保存]** をクリックして CSS 条件を完了します。 保存された条件はシステム条件の下に表示されます。
6. **[保存して消去]** ボタンをクリックして変更を保存し、ダイヤラー上のすべての連絡先を消去 (閉じる) して、アプリケーション上の連絡先を再度開きます。

   **注**:条件の作成をスキップして、任意のデフォルト CSS 条件を選択できます。
7. 保存された条件はシステム条件の下に表示されます。 **CSS 条件アクション** ボタンを使用して、次のアクションを実行します。
   a. **CSS 条件を編集します。** CSS 条件を編集するときの画面は、「新しい CSS グループの作成」に似ています。 必要な変更を加え、 **[保存]** をクリックして編集を完了します。
   b. **CSS 条件を削除します。** 削除するには、確認ポップアップで [OK] をクリックします。
   c. **CSS 条件に一致する連絡先を表示します**
8. 連絡先が表示されます。
9. CSS 条件に一致する連絡先が表示されたら、特定の連絡先を選択するか、次のいずれかのオプションを使用します。
   a. ページに入力されている連絡先を選択するには、 **[すべて選択]** チェックボックスをオンにします。
   b. ページ全体のすべての連絡先を選択するには、 **グローバル選択** チェックボックスをオンにします。
10. **[アクション]** ボタンをクリックします。 選択した連絡先に対して次のいずれかの操作を実行します。
    a. 連絡先を後の日付や時間に再スケジュールするには、 **[再スケジュール時間を修正]** を選択します。 このウィンドウで連絡先を再スケジュールするには、 **開始時刻** と **終了時刻** を指定します。 アクションを完了するには、 **[連絡先の再スケジュール]** をクリ

ックします。

b. 「**新規連絡先としてリセット**」 を選択します。このアクションにより、連絡先が新規連絡先としてリセットされます。 アクションを完了するには、 **[連絡先の再スケジュール]** をクリックします。

c. ダイヤルするために連絡先を再度開くには、 **[連絡先を再度開く]** を選択します。 アクションを完了するには、 **[連絡先の再スケジュール]** をクリックします。

**注意**: **[エージェントによって更新されたビジネス フィールド値を元に戻す]** チェックボックスをオンにすると、エージェントがインタラクション中にビジネス フィールド値に対して行った更新があれば、その更新が破棄され、コンタクトのアップロード時のビジネス フィールド値に戻ります。

たとえば、連絡先 A は、携帯電話番号と顧客 ID (123456) のビジネス フィールド値とともにアップロードされます。 エージェントとの対話中に、顧客は携帯電話番号と顧客 ID (345678) の変更を要求し、エージェントは値を更新します。 CSS 条件を使用してこの連絡先を再開するときに、このチェックボックスを選択して、元の携帯電話番号と顧客 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、ブロック連絡先および密接な連絡先には適用されません。
1. **[連絡先をブロック]** を選択すると、連絡先のステータスがブロックに変更され、選択した連絡先からの発信が防止されます。
2. 選択した連絡先を閉じるには、「連絡先を閉じる」を選択します

### システム条件

作成した条件の他に、キャンペーンに適用できるシステム CSS 条件が 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. **連絡先の優先通話 - 新しい連絡先**: これらは、最新のアップロードから最も古いアップロードまでにアプリケーションが Cisco CCE ダイヤラーに配信していない連絡先です。 事実上、これらはダイヤル試行が 1 回も行われていない新しい連絡先です。
2. **連絡先の優先通話 - 古い連絡先**: これらは、古いアップロードから Cisco CCE ダイヤラーに配信されていない連絡先です。
3. **特定の瞬間:** 特定の瞬間に発信するように再スケジュールした連絡先。
4. **特定のエージェント**: 特定のエージェントに連絡するためにダイヤルアウトするようにタグ付けされた連絡先。 これは、アカウント エグゼクティブ マッピング (AEM) とも呼ばれます。

   **注**: 現在、この機能は *Webex Contact Center*ではサポートされていません。
5. **特定の瞬間の特定のエージェント**: 特定の瞬間に特定のエージェントに到達するためにダイヤルアウトするように再スケジュールされたタグ付き連絡先。

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

作成された追加の CSS 条件は、システム条件の下にリストされます。 追加の CSS 条件の作成の詳細については、「CSS 条件の作成 - ビルド条件と Order By」を参照してください。

### CSS 条件のコピー

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

1. **CSS グループのコピー** - 左側の CSS グループ ペインで **[コピー]** ボタンをクリックします。
   a. 複製した **CSS グループ** の名前を入力し、 **[保存]** をクリックして完了します。
2. **CSS 条件をコピー** - 右側の CSS 条件セクション ペインで **[コピー]** ボタンをクリックします。 必要な詳細を含む条件ページが表示されます。
   a. 複製された CSS 条件の名前を入力します。
   b. 変更が必要な場合は、次のセクションに記載されている手順に従って変更を加えます: CSS 条件の作成 - ビルド条件、順序付け、およびシステム条件。
3. 完了したら **[保存]** をクリックします。

## 連鎖

キャンペーン チェーニングは、実行時に連絡先を 1 つのキャンペーンから別のキャンペーンに連鎖させることができる機能です。 実行時には、エージェント セットの配置に基づいて連鎖プロセスが実行されます。 ユーザは、ソース キャンペーンのさまざまな結果に対して、異なるターゲット キャンペーンを設定できます。

チェーンは次のいずれかの方法で実現できます。

**移動** - コンタクトは、ソース キャンペーンでクローズされると、ターゲット キャンペーンにチェーンされます。 設定されたグローバル再試行回数が達成され、この結果の連鎖設定が一致した後に連絡先がクローズされると、連絡先は移動タイプを介してターゲット キャンペーンに連鎖されます。 これは、ターゲット キャンペーン内の新しい連絡先になりました。

**コピー** - コールのチェーン設定された結果が受信されるたびに、連絡先はターゲット 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、最初の試行で連絡先がターゲット キャンペーンにチェーンされます。 さらに再試行する場合は、ソース キャンペーンが連絡先に再度ダイヤルアウトします。 その結果、エージェントが同じ結果をもう一度設定することになり、連絡先がターゲット キャンペーンに再度チェーンされることになります。 これは、ソース キャンペーンの再試行回数がなくなるまで続きます。

**注意**: 宛先キャンペーン内の重複した連絡先は検証されません。 設定された結果を連絡先が複数回受け取った場合、ターゲット キャンペーンでそれが複数回連鎖されます。

連絡先をあるキャンペーンから別のキャンペーンに連鎖させるには、アプリケーションで連鎖ルールを設定します。

### マッピング

1. **名前** フィールドに、このチェーン構成の **マッピング名** を入力します。
2. **[ターゲット キャンペーン]** ドロップダウン リストから、このキャンペーンの連絡先をチェーンする連絡先を 1 つ選択します。

3. ターゲット キャンペーンにマッピングされた **モード** は、 **[ターゲット モード]** フィールドに表示されます。 これらのモードごとに、ソース キャンペーンのモードがドロップダウン リストに表示されます。 ソース キャンペーンからモードを選択して、ターゲット キャンペーンのモードにマッピングします。

4. **ターゲット ビジネス フィールド** には、 **ターゲット キャンペーン** にマップされているすべての **ビジネス フィールド**が表示されます。 **ソース ビジネス フィールド** はドロップダウン リストに表示されます。 各 **ターゲット ビジネス フィールド** を 1 つの **ソース ビジネス フィールド**にマップします。

**注**: モードとビジネス 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である場合、フィールドは自動的に入力されます。

5. TURN ターゲット キャンペーンで連絡先を新規としてマークする場合は、 **新鮮な連絡先** スイッチを **オン** にします。 これを選択すると、連絡先はすぐにダイヤラーに送信されます。 （または）

6. 「新しい連絡先」が **オフ**の場合、その連絡先はターゲット 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. 数値パネルから **日数** 、 **時間**、 **分**を選択して、 **[次の日数以降に再スケジュール]** フィールドに入力します。 これは、キャンペーンの連鎖が成功した後、ターゲット キャンペーンで次に連絡先にダイヤルされる時間です。

8. TURN 連鎖キャンペーン内の連絡先レベルのグローバル再試行回数を保持するには、 **「グローバル再試行回数の保持」** スイッチを **オン** にします。 **OFF** の位置では、連鎖キャンペーンのグローバル再試行回数はゼロに初期化されます。

**注**:「日次再試行を保持」スイッチは、「グローバル再試行を保持」スイッチがオンになっている場合にのみアクティブになります。

9. TURN 連鎖キャンペーン内の連絡先レベルの毎日の再試行回数を保持するには、 **「毎日の再試行回数を保持」** スイッチを **オン** にします。 **OFF** の位置では、連鎖キャンペーンの毎日の再試行回数はゼロに初期化されます。

10. マッピングを完了するには、 **[保存]** ボタンをクリックします。

### 結果

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

1. 左側のペインの **保存済みマッピング** リストから、マッピングを選択します。
2. 構成された連鎖をトリガーするビジネス結果またはテレフォニー結果、あるいはその両方を選択できます。
3. すべての **ビジネス成果グループ** が **[グループ名]** ドロップダウン リストに表示されます。

**ビジネス成果グループ**を選択します。

4. この **ビジネス成果グループ** の下のすべての成果が入力されます。 連鎖化に必要な **ビジネス成果** を選択します。
5. **[テレフォニー結果]** ペインで、まずドロップダウン リストから **[モード]** を選択します。ソース キャンペーンで使用可能なすべてのモードが選択用に表示されます。
6. 選択した **モード** を使用するすべての **コール戦略** が **戦略名** ドロップダウン リストに表示されます。

7. 選択した **モード** と **コンタクト戦略** のペアのすべての **テレフォニー結果** がリストされます。 を選択します。
   **テレフォニー成果** を連鎖します。

   **注意**: コールバックテレフォニー結果を持つ連絡先は、他のキャンペーンに連鎖させることはできません
8. **[保存]** ボタンをクリックしてチェーンを完了します。

   **マップされた結果** Tab には、マップされたすべての **ビジネス** および **テレフォニー** 結果が含まれます。 すべてのチェーン マッピングを表示するには、 **マップされた結果** Tab の下の **ビジネス結果** または **テレフォニー結果** のいずれかを選択します。

   連鎖マッピングを編集するには、 **編集** ボタンをクリックします。

   ターゲット キャンペーンのリスト ID は -1 になります。 他のキャンペーンからの連鎖された着信コンタクトが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コンタクトを受信するためのリスト (リスト ID -1) が 1 つだけあります。

## 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** ページを使用して、キャンペーンに連絡先をアップロードすることもできます。 連絡先は、事前定義された区切り文字を含むフラット ファイル、コンマ区切り値を含むファイル、データベース テーブルなどからアップロードできます。

グリッドには、すべての連絡先リストと次の詳細が表示されます。

1. **リスト ID** - このリストに対してアプリケーションによって生成されたリスト ID。
2. **グローバル リスト ID** - このリストがグローバル リストの一部である場合、ここにグローバル リスト ID が表示されます。
3. **開始時刻** - リストの開始時刻です。 これはシステム設定で設定された時間に基づいています。

   **注**: リストが実行される残りの期間を確認するには、 **[情報]** ボタンをクリックします。 このボタンでは、リストの有効期間を延長する方法に関する情報も提供されます。
4. **利用可能なレコード** - このリストを通じてキャンペーンにアップロードされた連絡先の数。
5. **保留中のレコード** - リスト内で保留中であり、ダイヤラーへの配信が可能な連絡先の数。
6. **ステータス** - リストのステータスが以下に表示されます。
   a. **アクティブ** - リストはアクティブです。 このリストからアップロードされた連絡先はダイヤラーに配信されます。
   b. **停止済み** - リストは停止されています。 停止リストには異なるステータスでマークされた連絡先が含まれており、これらの連絡先がダイヤラーに配信されないようにします。

c. **StoppedAndClosed** - このステータスは、リストが停止され、このリストを通じてアップロードされた連絡先が閉じられていることを示します。 連絡先は、 連絡先の管理機能を使用して再度開くことができます。

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たことを示します。 一度削除されたアップロードされた連絡先は、再度開くことはできません。

e. **アップロード進行中** - 連絡先ファイルにアップロードする連絡先が多数含まれている場合、それらはバッチで分割されてアップロードされます。 アップロードが完了するまで、アップロードの完了率とともに「アップロード進行中」というステータスが表示されます。

f. **アップロードに失敗しました** - 何らかの理由で連絡先のアップロードが失敗すると、「アップロードに失敗しました」というステータスが表示されます。 ステータス バーには、失敗時点でアップロードされた連絡先の割合が表示されます。

**注** : 1 日の終わり (EOD) プロセス中に、アップロードに失敗した連絡先はすべて削除されます。

**連絡先ステータスの割合**

連絡先ステータスの割合は、6 未満の連絡先ステータスとその他すべての連絡先ステータスに対して異なる計算式を使用して計算されます。 連絡先ステータスの詳細については表を参照してください。

**表 - 連絡先ステータスの詳細**

| **Status**（ステータス） | 名前 | 説明 |
|---|---|---|
| 0 | Open | 連絡先を開きます。 |
| 1 | 終了（Closed） | クローズドコンタクト。 |
| 2 | 一時的にロックされています | 連絡先は一時的にロックされており、配信されません。 |
| 3 | アップロード中 | アップロード中のお問い合わせ |
| 4 | ダイヤラーに配信 | 連絡先がダイヤラーに配信されました。 |
| 5 | 上書き | アップロード中に連絡先が上書きされました |
| 6 | リスト停止 | 停止されているリストからの連絡先。 |
| 7 | 管理された連絡先を通じてクローズまたはフラッシュ | 連絡先管理機能を使用して連絡先が閉じられました / 連絡先がフラッシュされました |
| 8 | 連絡が停止され、閉じられました | 連絡が停止され閉じられたため、ダイヤラーには配信されません。 |
| 9 | 連絡先 | 連絡先を消去しました。 |
| 10 | 連絡先が他のキャンペーンに移動さ | 連絡先が 1 つのキャンペーンから別のキャンペーンに移動されました (連鎖連絡先)。 |

| | | |
|---|---|---|
| | れました | |
| 11 | 永久停止 | 連絡は永久に停止されました。 ダイヤラーには配信されません。 |
| 20 | 配達済み連絡停止 | ダイヤラーに配信された連絡先のダイヤルが停止されます。 |
| 21 | PCB 配送用にロック | この列にはデータが含まれていません。 |
| 22 | CSS ロック | 連絡先選択戦略 (CSS) によって配信がロックされている連絡先 |

| | | |
|---|---|---|
| | 連絡先配信 | スケジュール。 |
| 23 | AEM 配信用にロックされています | エージェント-エグゼクティブ マップ配信用にロックされている連絡先。 |
| 24 | 再スケジュールによりロックされ、連絡先を再スケジュールします | 連絡先は再スケジュール担当者によってロックされ、再スケジュールどおりに配信されます。 |
| 25 | 再スケジュールによりロックされ、密接な接触が可能 | 連絡先は再スケジュール担当者によってロックされ、閉じられます。 |
| 30 | DNC によってブロックされた連絡先 | 連絡先は Do Not Call 連絡先としてブロックされました。 |
| 31 | NDNC によってブロックされた連絡先 | 連絡先は National Do Not Call 連絡先としてブロックされました。 |
| 32 | DNC Scrub によってブロックされた連絡先 | DNC スクラブのプロセス中に連絡先がブロックされました。 |
| 33 | 訴訟により連絡がブロックされました | 訴訟の必要性により連絡がブロックされました。 |
| 34 | 失効 | 連絡先の有効期限が切れました。 |
| 40 | | これは、コンプライアンスに失敗したレコード (CCB ルール、モード タイミング、または CPT が原因で失敗したレコード) の一時的な連絡先ステータスです。 |
| 41 | | これは、同じ一意の ID またはモード値 (電話番号) を使用して連絡先がすでに配信されている一時的な連絡先ステータスです。 アプリケーションは更新された呼び出し結果を待機します。 |

接触状態が 6 未満の場合、式は次のようになります。

*CompletionPercentage = ((TotalRecordsAvailable - TotalRecordsPending) / TotalRecordsAvailable) * 100;*

その他の連絡先ステータスの場合、数式は *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100 となります。*

上記の両方の連絡先ステータスのパーセンテージ計算では、式のコンポーネントは次のように計算

されます: *TotalRecordsAvailable は、連絡先テーブルの CampaignID と ListID に基づいて計算されます。*

*TotalRecordsPending は、連絡先テーブルの CampaignID、ListID、およびステータスに基づいて計算されます*

アクション

最後の列のパネルの **[アクション]** ボタンを使用して、連絡先リストに対して次のアクションを実行します。

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

2. **リストを停止** - このリストを停止します。 このリストを停止すると、アップロードされたすべての連絡先に異なるステータスがマークされ、これらの連絡先がダイヤラーに配信されなくなります。
3. **リストを閉じる** - このボタンをクリックすると、このリストからアップロードされた連絡先が閉じられます。 連絡先は、 連絡先の管理 機能を使用して再度開くことができます。
4. **リストの削除** - このボタンは、このリストからアップロードされた連絡先を削除します。 一度削除されたアップロードされた連絡先は、再度開くことはできません。
5. **終了時刻** - このボタンを使用して、このリストの終了時刻を変更します。 終了時刻を現在の日時より前の日時に変更することはできません。

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

連絡先の詳細な内訳が表示されます。 展開された部分には、リストに

関する次の詳細が含まれます。

**連絡先** - このセクションには、アップロードされた連絡先の内訳と以下の数が表示されます。

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** - このリストの重複した連絡先の数。
5. **更新済み** - リスト内の既存のレコードを更新した連絡先の数。

**NDNC** - National Do Not Call (NDNC) の連絡先とモードの数。

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** : 各連絡先には複数のモードを含めることができるため、連絡先とモードに異なる番号を設定できます。

**企業 DNC** - 企業の Do Not Call (DNC) 連絡先とモードの数。

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** : 各連絡先には複数のモードを含めることができるため、連絡先とモードに異なる番号を設定できます。

**コンプライアンス DNC** - コンプライアンス Do Not Call (法定 DNC) の連絡先とモードの数。

1. **連絡先** - このリストからコンプライアンス DNC としてマークされた連絡先の数。
2. **モード** - このリストから準拠 DNC としてマークされたモードの数。

**注**: 各連絡先には複数のモードを含めることができるため、連絡先とモードに異なる番号を設定で

きます。

**訴訟** - 訴訟の連絡先とモードの数。

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してマークされたモードの数。

**注**: 各連絡先には複数のモードを含めることができるため、連絡先とモードに異なる番号を設定できます。

**アップロードの詳細** - このセクションには、このリストに関連する次のアップロードの詳細が表示されます。

1. **時間** - リストがキャンペーンにアップロードされた日時。
2. **タイプ** - アップロードの種類（手動アップロード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** - モードが失敗した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アップロード ファイルの名前。
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 (ある場合)、[今すぐダウンロード] ボタンをクリックします。 アプリケーションは、エラー レコードに関する詳細を提供します。 エラー理由とアップロード ファイルのすべてのヘッダーは、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。

### 削除リスト

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

たとえば、連絡先をスクラブするためのリストをアップロードしましたが、これらの連絡先はアップロードされたさまざまなリストに分散しています。 これらの連絡先はすべて、スクラブ ファイル内の条件と、ここにリストされているスクラブの詳細に基づいてスクラブされます。 リストされている詳細は次のとおりです:

1. **リスト ID** - スクラブされた連絡先リストに対して生成されたリスト ID。 これは前のアップロード リスト ID の続きであり、1 から始まりません。
2. **処理時間** - システム構成で設定された時間に基づいて、このリスト内の連絡先が削除された日時。
3. **削除された連絡先** - 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表示するには、 **[スクラブされた連絡先]** を展開します。

**削除された連絡先の詳細** ドリルダウンには、連絡先が最初にアップロードされたリスト ID と、そのリストから削除された連絡先の数が含まれます。

### スクラブコンタクト

スクラブは、アップロードを実行する前にデータベース内の連絡先をクリアできる機能です。 設定したいくつかの条件に基づいて、これらの連絡先をクリアできます。 キャンペーンから連絡先を削除するには、以下の手順に従います。

1. **フローティングアクションボタン（FAB）**をクリックします。
2. 連絡先をアップロードするには、 **[連絡先のスクラブ] FAB** をクリックします。
3. 連絡先をスクラブできるソースは 3 つあります。
   a. **フォーマットされたファイル** - 連絡先は、さまざまなフィールドが共通の区切り文字で区切られたフォーマットされたファイル、またはコンマ区切りのファイルで利用できます。

      **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) で使用している場合は、アップロード用に配置された連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存します。

   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** で使用でき、データベースからキャンペーンに直接アップロードできます。
4. フォーマットされたファイルから連絡先を削除する場合は、次の手順を実行します。
   a. **[ファイルの選択]** ボタンをクリックし、アップロードする連絡先が含まれるファイルを選択します
   b. **[区切り文字]** 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内のさまざまなフィールドを区切る区切り文字を選択します。
5. このアップロードのプロファイルがある場合は、 **[プロファイル]** ドロップダウン リストから 1 つ選択します。 プロファイルを選択すると、この連絡先リスト ファイルに対する以降のすべてのマッピングが、プロファイルで設定されたとおりに自動的に実行されます。

   プロフィールは、連絡先関連のアップロードを操作するためのショートカットとして使用できます。 これらの保存されたプロファイルを使用すると、パラメータと条件を設定するプロセス全体を実行しなくても、DNC/NDNC/PEWC (コンプライアンス) コンタクトをアップロード (グローバル アップロードを含む)、スクラブ、またはアップロードできます。 つまり、各プロフィールは自動アップローダーです。
6. 「**スクラブ条件ビルダー**」 セクションに移動します。
7. **スクラブ条件ビルダー** を使用して、連絡先を検索するためのフィルター基準の条件を作成します。

   **注**: 高度な条件ビルダーを選択する場合は、手順 13 に進みます。
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ます。
9. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるためにフィールドが満たす必要のある条件です。 条件の比較パラメータとしては、> (より大きい)、< (より小さい)、= (等しい) などがあります。
10. 検索対象となる連絡先に対してこの条件が満たす必要のある値を入力します。
11. 別の条件を追加するには、[ **追加** ] ボタンをクリックします。
12. 条件の設定が完了したら、 **[スクラブ]** をクリックして、キャンペーンから連絡先を削除します。
13. 高度な条件ビルダーを選択するには、TURN 高度な条件ビルダーの有効化スイッチをオンにします。
    a. **高度なビルダー** では、複数の開き括弧と閉じ括弧を使用して条件を手動で配置する、綿密な条件構築が必要です。 このような括弧を誤って配置すると、検索条件に間違っ

た意図しない連絡先が入力される可能性があります。

14. 最初のセルに開き括弧を入力します。

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ます。 CSS 条件の作成 - 条件の作成の手順 5 を参照してください。
16. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるためにフィールドが満たす必要のある条件です。 条件の比較パラメータとしては、> (より大きい)、< (より小さい)、= (等しい) などがあります。
17. 検索対象となる連絡先に対してこの条件が満たす必要のある値を入力します。
18. ブラケットを閉じます。
19. 別の条件を追加するには、 **追加** ボタンをクリックします。
20. 条件の追加が完了したら、 **[スクラブ]** をクリックして、キャンペーンから連絡先を削除します。

### 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、以下の手順に従います。

1. **フローティングアクションボタン（FAB）**をクリックします。
2. 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** をクリックします。
3. 連絡先をアップロードできるソースは 3 つあります。
   a. **フォーマットされたファイル** - 連絡先は、パイプ (|)、チルダ (~) などの区切り文字で区切られたさまざまなフィールドを持つフォーマットされたファイル、またはコンマ区切りファイルで利用できます。
   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使用でき、データベースからキャンペーンに直接アップロードできます。

      **注意**: データベースを通じて連絡先をアップロードする場合、Campaign Manager データベースの詳細を使用しないでください。
      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 テーブルまたはビューを介した連絡先のアップロードは、フィールド **[プロファイル実行時間]** で設定された時間に 1 日に 1 回のみスケジュールできます。

4. フォーマットされたファイルからアップロードする場合は、次の手順を実行します。
   a. **[ファイルの選択]** ボタンをクリックし、アップロードする連絡先が含まれるファイルを選択します。 以下のフィールドは予約フィールドであり、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しないでください。
      i. 利用可能なモード
      ii. ビジネスフロア
      iii. F タイムゾーン

iv. 優先度

v. FValidModes

vi. F 連絡先 ID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. 郵便番号
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. メール添付ファイル
xvii. FSMS テキスト
xviii. F ステート
xix. 市外局番
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 から BussFld26 (26 個の予約フィールド)
xxiii. モード 1……任意の数
xxiv. モード(任意の数字)_郵便番号

5. **[区切り文字]** ドロップダウン リストから、連絡先アップロード ファイル内のさまざまなフィールドを区切る区切り文字を選択します。
6. このアップロード用の **プロファイル** がある場合は、[ **プロファイル** ] ドロップダウン リストから 1 つ選択します。 プロファイルを選択すると、この連絡先リスト ファイルに対する以降のすべてのマッピングが、プロファイルで設定されたとおりに自動的に実行されます。

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

   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用できます。 これらの保存されたプロファイルを使用すると、パラメータと条件を設定するプロセス全体を実行しなくても、DNC/NDNC/PEWC (コンプライアンス) の連絡先をアップロード (グローバル アップロードを含む)、スクラブ、またはアップロードできます。
7. データベースからアップロードする場合は、次の手順を実行します。
   a. データベース **サーバ名**を入力します。
   b. 連絡先をアップロードする **データベース名** を入力します。
   c. アプリケーションのデータベース サーバにアクセスするための **ユーザ名** を入力します。

d. 認証を完了するには、上記のユーザの **パスワード** を入力してください。

e. **[接続]** ボタンをクリックして、データベース サーバとの接続を確立します。

f. **テーブル名** ドロップダウン リストから、アップロードする連絡先が含まれているテーブルを選択します。

g. **アップロード** ボタンをクリックして、データベース テーブルから連絡先をアップロードします。

8. **フィールド マッピング**を完了します。

a. **優先度** - この連絡先に設定する優先度。 優先度が高いほど、連絡先がダイヤラーに配信される時間が早くなります。 ダイヤルの優先度を決定するために、リード リストにカスタム優先度フィールド (数値) を設定できます。

b. **ゾーン名** - 連絡先のタイムゾーンをマップします。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** - アプリケーションで電話番号から市外局番を分割する場合は、このチェックボックスをオンにします。

i. 数値パネルから **開始** を選択します。 これは市外局番が始まる最初の文字です。 たとえば、電話番号が 12 桁で、最初の桁が市外局番で始まる場合は、番号パネルから 1 を選択します。

ii. 数値パネルから **長さ** を選択します。 これは、コードの開始からの文字数です。 たとえば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の桁から 3 桁の場合は、番号パネルから 3 を選択します。

d. **郵便番号** - アプリケーションでサードパーティを介して連絡先リストから郵便番号を分割する場合は、このチェックボックスをオンにします。 場合によっては、郵便番号にサードパーティ アプリケーションによってデータに追加される追加の文字が含まれることがあります。 この分割機能を使用すると、不要なデータを無視し、正確な郵便番号を連絡先リストの一部としてアップロードできます。

i. 数値パネルから **開始** を選択します。 これは市外局番が始まる最初の文字です。 たとえば、電話番号が 12 桁で、最初の桁が市外局番で始まる場合は、番号パネルから 1 を選択します。

ii. 数値パネルから長さを選択します。 これは、コードの開始からの文字数です。 たとえば、電話番号が 12 桁で、市外局番が最初の桁から 3 桁の場合は、番号パネルから 3 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** - これらの連絡先が属する地理的な州。

g. **追加の郵便番号** - 連絡先に適用される追加の郵便番号。 詳細については、 こちらをクリックしてください。

9. 「**モード マッピング**」に進みます。

a. **モード** - キャンペーンに設定されているすべてのモードがマッピング用に表示されます。

b. **フィールド** - アップロードされたものからこのモードに適切なフィールドを選択しま

す。 表示されるすべてのモードのマッピングを完了します。

c. **郵便番号** - アップロードされたものから、このモードに適切な **郵便番号** を選択します。 表示されるすべてのモードのマッピングを完了します。 このマッピングは、ダイヤル時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. 次に地図 **ビジネス分野** を表示します。 このキャンペーンに定義されているすべての **ビジネス フィールド** が最初の列に表示されます。 連絡先アップロード ファイルの一部を構成するフィールドは、[値] ドロップダウン リストに表示されます。 各 **ビジネス フィールド** を連絡先フィールドの **値** にマッピングします。

11. **オプションのビジネス フィールド** 列には、連絡先ファイルの一部を構成するすべてのフィールドが含まれます。 このキャンペーンで **オプションのビジネス フィールド** として扱うフィールドのチェックボックスをオンにします。

    **注**: ここでマップされたオプションのビジネス フィールドは、Agent Desktop のスクリーン ポップ データとして表示されます。

12. **メーリング フィールド** と **SMS フィールドの両方をマッピングして、** メッセージ

    マッピング **セクションを完了します。** **注**: 現在、この機能は Webex Contact Center

    ではサポートされていません。

13. 次に **構成** セクションを完了します。

14. 以下に定義されている 2 つのオプションから **アップロード レベル** を選択します。

    キャンペーン レベルのアップロードの場合は、 **キャンペーン** ボタンを選択します。 アップロードされるリスト内の連絡先は、キャンペーン全体、つまりすべてのリストにわたって上書きまたは追加/更新アクションを実行します。 重複フィルターにも同じことが適用されます。

    リスト レベルのアップロードの場合は、 **リスト** ボタンを選択します。 このリストに対する操作をキャンペーン全体のリストではなく、特定のリスト全体で実行する場合は、このオプションを選択します。 ドロップダウンリストから **リスト ID** を選択します。 アップロードされるリスト内の連絡先は、ここで選択したリストに対して上書きまたは追加/更新アクションを実行します。 重複フィルターにも同じことが適用されます。

15. このリストの **存続時間** を定義します。 有効期間とは、アプリケーションのさまざまな他の構成に応じて、アップロードされた連絡先のリストがダイヤル可能となる有効期間です。 カレンダーから、 **Time to Live** の開始日を選択します。

16. **操作** を **上書き** または **追加/更新**から選択します。 操作は次のタスクを実行します。

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

    b. **追加**: アップロード レベルがキャンペーンの場合、新しいリストが作成されます。 アップロード レベルがリストの場合、連絡先はリスト内の既存の連絡先に追加されます。

重複フィルターのチェックボックスが選択用にアクティブ化されます。 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ーされ、重複を除外した一意の連絡先を検索してアップロードします。

**注**: アプリケーションはまず、アップロードの準備ができているローカル ファイルまたはデータベース テーブルで重複を検索し、そのようなレコード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。 完了すると、アプリケーションは、このキャンペーン用にすでにアップロードされているレコードから、同じフィルターを使用してすべてのオープンな連絡先をスキャンします。 開いている連絡先がアップロード ファイル内のレコードと一致する場合、そのレコードはアップロードされません。 アップロードされなかったレコードは、DUPLICATE という注釈とともにエラー テーブルに表示されます。

c. **更新**: アップロード レベルが **キャンペーン** の場合、フィルタ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ーできます。
    a. **ビジネス フィールド 1**: 重複/更新操作でフィルター処理および一致を行う主なフィールド。 すべてのキャンペーンビジネス フィールドが選択用にリストされます。
    b. **ビジネス フィールド 2**: 重複/更新操作でフィルター処理および一致させる 2 番目のフィールド。 すべてのキャンペーンビジネス フィールドが選択用にリストされます。

    **注**: ビジネス フィールドは 1 つまたは両方選択できます。 両方のフィールドを選択した場合、連絡先は AND 演算子を使用して、つまり両方のビジネスフィールドに基づいてフィルタリングされます。
18. アップロード時に、 **DNC/NDNC** セクションを入力して、DNC および NDNC の連絡先をマークすることができます。
    a. **NDNC フィルター** チェックボックスを選択すると、National Do Not Call としてマークされた連絡先はアップロードされなくなります。
    b. **DNC フィルター** チェックボックスを選択すると、通話拒否としてマークされた連絡先はアップロードされなくなります。
    c. **タイプ** は、NDNC/DNC フィルターを適用するフィールドです。このフィールドには電話番号やビジネス フィールド (DNC の場合は 2 つ) などを指定できます。
19. **[保存]** ボタンをクリックして、連絡先リストのアップロードを完了します。

**追加の郵便番号**

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、これらの郵便番号に関連付けられた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識別する機能を提供します。

システムでは、レコード レベルで最大 2 つの郵便番号を関連付けることができ、通話用にアップロードされた連絡先電話番号レベルごとに 1 つの郵便番号を関連付けることができます。 システムは、レコード レベルでマップされたすべての郵便番号と呼び出される電話番号にわたって、相互に干渉する時間間隔でこれらの番号をダイヤルします。

**注**:
追加の郵便番号を入力する必要はありません。 追加の郵便番号が入力されていない場合は、主な郵便番号が適用されます。

連絡先に無効な郵便番号が入力されると、アプリケーションは、連絡先アップローダー 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を取得します (有効になっている場合)。デフォルトの郵便番号が有効になっていない場合、連絡先はダイヤルアウトされません。

あるモードに対して無効な郵便番号を入力すると、その特定のモードは無効となり、ダイヤルアウトされません

州に対して検証するために 2 つの異なるエンティティを検証する必要がある場合は、 **「エリア - 郵便番号」** オプションを使用します。

たとえば、市外局番には州コードがタグ付けされ、同じ連絡先の郵便番号には別の州がタグ付けされる場合があります。これらの各州には、異なる呼び出し可能ウィンドウがある場合があります。このような場合、ダイヤラーは、 **[システム] > [州法グループ]** ページで設定されている優先度の高い州のダイヤル可能な時間に連絡先ダイヤルを発信します。

この機能を有効にするには、 構成オプションを参照してください。 キャンペーン レベルの構成のポイント 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ます。 連絡先をアップロードするときは、市外局番に基づくタイムゾーンを選択し、郵便番号のマッピングを選択します。 (このような場合には、2 番目の郵便番号とモード レベルの郵便番号マッピングの選択をスキップします)。

1. **エージェント ID** - 連絡先のエージェント ID。
2. **連絡先モーメント** - 連絡先にダイヤルアウトする特定の日時。 この詳細が含まれる連絡先ファイル内のフィールドを選択します。
3. **瞬間の日時形式** - 連絡先瞬間フィールドの日付と時刻の形式。 日付形式で使用できるオプションは、dd-MM-yy HH:mm、dd/MM/yy HH:mm、MM-dd-yy HH:mm、MM/dd/yy HH:mm、yy-MM-dd HH:mm、yy/MM/dd HH:mm、dd-MM-yyyy HH:mm、dd/MM/yyyy HH:mm、MM- dd-yyyy HH:mm、MM/dd/yyyy HH:mm、yyyy-MM-dd HH:mm、および yyyy/MM/dd HH:mm です。
4. **リード スコア** - リード スコアは、キャンペーンから連絡を取る最も有望な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部として利用でき、ビジネス/テレフォニーの結果を定義する際にアップロード時またはラップアップ時に設定できます。
5. **デバイス ID** - ID 認証通知が送信されるデバイスの一意の ID。 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 ID になります。

## 担当者の管理

**連絡先の管理** は、連絡先に関連するさまざまなタスクを実行するための強力な機能です。 **連絡先の管理**を使用すると、次のことができます。

1. **連絡先の検索**: 指定した条件で連絡先を検索します。
2. **連絡先の再スケジュール/リセット**: 特定の条件セットに設定された次の連絡先を再スケジュールまたはリセットします。
   a. **コールバック期限切れの連絡先** とは、コールバックの有効時間が経過した連絡先です。
   b. **ブロックされた連絡先** とは、ダイヤラーへの配信がブロックされている連絡先です。
   c. **クローズド コンタクト** とは、何らかの理由でクローズされているコンタクトのことです。
   d. **再スケジュールされた期限切れの連絡先** は、再スケジュールされたダイヤルが期限切れになり、ダイヤルを再開する必要がある連絡先です。
3. **連絡先をブロック**: 特定の条件に該当する連絡先をブロックします。
4. **密接な連絡先**: 特定の条件セットに基づいて生成された密接な連絡先。
5. **連絡先の移動**: 特定の条件セットに基づいて作成された連絡先を、あるキャンペーンから別のキャンペーンに移動します。
6. **エージェントの再割り当て**: これは現在のリリースには適用されません。

タイム ゾーン

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

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

他のフィルタ基準を選択したり、連絡先を入力するための条件を書き込む前に、 **[タイムゾーン]** ドロップダウン リストからタイムゾーンを選択します。これはオプションの設定です。

**注** : タイム ゾーン別に連絡先を取得するには、LCMService web.config ファイルでプロパティ **IsTimeZoneRequiredForFilter** を **true** に設定する必要があります。

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

たとえば、ユーザはインドのタイムゾーンにサーバを持っており、上記のドロップダウン リストからタイムゾーンとして英国標準時を選択します。 連絡先を入力するための条件 ( 条件ビルダー を参照) に [通話開始時刻] フィールド (通話開始時刻が 2:00 PM BST) が含まれている場合、アプリケーションは BST を IST に変換し、通話開始時刻が 6:30 PM IST である連絡先を入力します。 ただし、連絡先を入力するグリッドには、ユーザが選択したタイムゾーン、つまり 2.00 PM BST が表示されます。

タイムゾーン変換の同じロジックが、条件ビルダーでユーザが選択した日付時刻関連のフィールドに適用されます。

### 条件ビルダー

連絡先を効率的に管理するには、検索基準に独自の条件を記述するか、詳細条件ビルダーまたはシンプル条件ビルダーを使用して条件を構築します。 これらの条件は、適切な連絡先を検索およびフィルタリングするのに役立ちます。

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

1. TURN 連絡先を検索するための独自のフィルター条件を記述する場合は、 **条件の書き込み** スイッチを **オン** にします。
2. **[条件を記述]** テキスト ボックスにフィルター条件を入力し、 **[連絡先を表示]** ボタンをクリックして、条件に基づいて連絡先を入力します。 連絡先を検索するフィールドとそれに対応する値の条件を記述する必要があります。 [条件の書き込み] テキスト ボックスに書き込んだ条件は (アプリケーションによって) SQL クエリに変換され、結果がグリッドに表示されます。

   **注意**: 書き込み条件を使用して連絡先を取得するには、SQL 式の記述に関する知識が必要です。

フィルター条件を記述するには、次のシステム フィールドを使用します。

a. **最大再試行回数** - これは、キャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる再試行の最大回数の現在の増分値です。

b. **毎日の再試行回数** - 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再試行回数の現在の増分値です。

c. **パス再試行** - これはキャンペーン内の各コンタクトに対して行われた再試行の現在の増分値です。

d. **サイクル再試行** - これは、ダイヤル サイクルで実行できる再試行の最大回数の現在の増分値です。 サイクルとは、連絡先がアップロードされるすべてのモードに対して 1 回ずつ行われるダイヤル試行のセットです。 たとえば、連絡先は Home、勤務先、携帯電話番号の 3 つのモードでアップロードされます。 アプリケーションがこれらすべてのモードを（設定された順序で）1 回ずつダイヤルすると、ダイヤリング サイクルが完了します。

e. **電子メールの再試行** - これは、電子メール キャンペーンで連絡先に配信される再試行回数の現在の増分値です。

f. **SMS 再試行** - これは、SMS キャンペーンで連絡先を配信するために許可される再試行回数の現在の増分値です。

g. **LastAccessed** - この CSS の一部として配信される、最終アクセスの日時が設定された連絡先。

h. **優先度** - この CSS に従って配信するときに考慮される連絡先に割り当てられた優先度。

i. **リード スコア** - 連絡先を配信するために考慮されるリード スコアは、この CSS ごとに決まります。 リード スコアは、キャンペーンから連絡を取る最も有望な顧客を特定するのに役立ちます。 このスコアは、ビジネス/テレフォニーの結果を定義する際に、アップロード時またはラップアップ時に設定することもできます。

j. **CallStartTime** - これは、再スケジュール担当者によって設定された通話開始時刻です。 この条件で指定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、再スケジュール担当者によって設定された通話終了時刻です。 この条件で指定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 条件の ListID に属する連絡先が配信されます。

m. **CallType** - 通話の種類。

n. **LastOutcome** - この連絡先に設定された最後の結果。 選択された最終結果の連絡先が配信されます。

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 条件の Global ListID 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配信され、このフィールドで指定されたエージェントにパッチされます。

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

r. **ゾーン名** - 連絡先が属するタイムゾーンの名前。

s. **StatusReasonID** - これはステータスの説明の内部 ID である整数値です。

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

**注意**: 名、顧客 ID など、(連絡先アップロード ファイルから) 割り当てられたマッピングではなく、BUSSFLD1 から BUSSFLD26 を使用する必要があります。

3. また、 **ビルド条件** を使用して、連絡先を検索するためのフィルター基準の条件を作成することもできます。
4. TURN 高度な条件 を構築する場合は、 **高度なビルダー** スイッチ **をオン** にします 。

   **高度なビルダー** では、複数の開き括弧と閉じ括弧を使用して条件を手動で配置する複雑な条件構築が必要です。 このような括弧を誤って配置すると、検索条件に間違った意図しない連絡先が入力される可能性があります。 一方、 **高度なビルダー** 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。
5. 以下に **Advanced Builder** 画面を示します。

**注**: 単純な条件ビルダーを使用している場合は、手順 14 に進みます。

6. 最初のセルに開き括弧を入力します。
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ます。 CSS 条件の作成 - 条件の作成の手順 5 を参照してください。
   a. システムフィールド **リスト ID** または **グローバルリスト ID**を選択すると、ポップアップが表示され、利用可能なリストから適切なリストを選択できます。
8. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるためにフィールドが満たす必要のある条件です。 条件の比較パラメータには、> (より大きい)、< (より小さい)、= (等しい) などがあります。
9. 検索対象となる連絡先に対してこの条件が満たす必要のある値を入力します。
10. ブラケットを閉じます。
11. 別の条件を追加するには、 **追加** ボタンをクリックします。
12. 条件の入力が完了したら、 **[保存]** をクリックして完了します。
13. 高度なビルダーを使用していない場合は、下の画面に示すように、 **シンプル ビルダー**を使用します。
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ます。 CSS 条件の作成 - 条件の作成の手順 5 を参照してください。
   a. システムフィールド **リスト ID** または **グローバルリスト ID**を選択すると、ポップアップが表示され、使用可能なリストから適切なリストを選択できます。
15. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるためにフィールドが満たす必要のある条件です。 条件の比較パラメータとしては、> (より大きい)、< (より小さい)、= (等しい) などがあります。
16. 検索対象となる連絡先に対してこの条件が満たす必要のある値を入力します。

17. 別の条件を追加するには、 **追加** ボタンをクリックします。

18. 新しい行で、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. このような条件グループをさらに追加し続けることができます。 完了したら、 **[保存]** をクリックします
20. さらにグループを追加する場合は、[ **グループ アクション** ] ボタンから [ **追加** ] ボタンを選択します。
21. ステップ **14** から **21**を繰り返します。
22. **システム フィールド / ビジネス フィールド** ドロップダウン リストから、適切な項目を選択します。 23.
23. **[並べ替え]** ドロップダウン リストから、それぞれ昇順または降順の場合は **[Asc]** または **[Desc]** を選択します。
24. 並べ替え順序をさらに追加するには、 **追加** ボタンをクリックします。
25. 並べ替え順序が完了したら、 **[保存]** をクリックして条件を完了します。

**連絡先を表示**

条件を入力して保存した後、 **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。 連絡先が入力されました。 列の詳細については以下を参照してください。

**連絡先 ID** - 条件に従ってリストされた連絡先の一意の連絡先 ID。

**試行** - この瞬間までに連絡先に対して行われた試行の回数。

**注意**: キャンペーン チェーンまたはキャンペーン コンタクト戦略のいずれかで [グローバル再試行回数を保持] および/または [日次再試行回数を保持] の選択が解除されている場合、試行はビジネス要件に従ってリセットされます。 リセット前に行われた試行は、ここで表示されるカウントには含まれません。

**リスト ID** - 連絡先のアップロード元のリスト ID。

**LastOutcome** - この連絡先に対してダイヤラーが受信した最後の結果。

**ステータス** - 現在の連絡先のステータス。 • Call_Start_Date - 条件に従って、リストされた連絡先の次回スケジュールされた通話の開始日。 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** - 条件に従って、リストされた連絡先の次回スケジュールされた通話の開始時刻。 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。

**Call_End_Date** - 条件に従って、リストされた連絡先の次回スケジュールされた通話の終了日。 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 - 条件に従ってリストされた連絡先の次回スケジュールされた通話の終了時刻。 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** - この連絡先に対して構成されたすべてのビジネス フィールドの値が、列ごとに 1 つのビジネス フィールドにリストされます。 ビジネス フィールドに日付/時刻値が含まれている場合、日付/時刻はユーザが選択したタイム ゾーンに変換されません。

**モード** - この連絡先のすべてのモードが、列ごとに 1 つのモードでリストされます。

## 連絡先の検索

**連絡先の検索** 機能を使用して、特定の条件で連絡先を検索します。

1. **連絡先の管理** 画面の **フィルター** セクションで、 **連絡先の検索** ボタンを選択します。
2. 58 ページの「条件ビルダー」を完了します。
3. **[連絡先を表示]** ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。

### 連絡先の再スケジュールまたはリセット

**[連絡先の再スケジュール/リセット]** オプションを使用すると、指定された条件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. **連絡先の管理** 画面の **フィルター** セクションで、 **連絡先の再スケジュール/リセット** ボタンを選択します。
2. 連絡先を選択して **再スケジュール/リセット**するには、2 つの方法があります。 特定の種類の連絡先を直接選択するには、 **手順 3** を参照してください。 独自のフィルター条件を使用して連絡先を選択するには、 **手順 4** を参照してください。
3. 再スケジュール/リセットする連絡先の種類を選択します。 次のオプションがあります。
   a. **コールバック期限切れの連絡先**、コールバックの有効時間が経過した連絡先。
   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. **閉じられた連絡先**、何らかの理由で閉じられた連絡先です。
   d. **再スケジュールされた期限切れの連絡先**は、再スケジュールされたダイヤルの期限が切れており、ダイヤルするために復活させる必要がある連絡先です。
4. 条件ビルダーを完了します。
5. **[連絡先を表示]** ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
6. 連絡先は、ページごとに要求された項目で入力されます。 特定の連絡先を選択するか、次のいずれかのオプションを使用します。
   a. ページに入力されている連絡先を選択するには、 **[すべて選択]** チェックボックスをオンにします。
   b. ページ全体のすべての連絡先を選択するには、 **グローバル選択** チェックボックスをオンにします。
7. **[アクション]** ボタンをクリックします。
8. 選択した連絡先に対して次のいずれかの操作を実行します。
   a. 連絡先を後の日付や時間に再スケジュールするには、 **[再スケジュール時間を修正]** を選択します。 このウィンドウで連絡先を再スケジュールするには、 **開始時刻** と **終了時刻** を指定します。 アクションを完了するには、 **[連絡先の再スケジュール]** をクリックします。 変更された開始時刻と終了時刻は、ドロップダウン リストでユーザが選択したタイム ゾーンに従って設定されます。
   b. **「新規連絡先としてリセット」** を選択します。このアクションにより、連絡先が新規連絡先としてリセットされます。 アクションを完了するには、 **[連絡先の再スケジュール]** をクリックします。

c. ダイヤルするために連絡先を再度開くには、 **[連絡先を再度開く]** を選択します。 アクションを完了するには、 **[連絡先の再スケジュール]** をクリックします。

**注**: [エージェントによって更新されたビジネス フィールド値を元に戻す] チェックボックスをオンにすると、エージェントがインタラクション中にビジネス フィールド値に対して行った更新があれば、その更新が破棄され、コンタクトのアップロード時のビジネス フィールド値に戻ります。

たとえば、連絡先 A は、携帯電話番号と顧客 ID (123456) のビジネス フィールド値とともにアップロードされます。 エージェントとの対話中に、顧客は携帯電話番号と顧客 ID (345678) の変更を要求し、エージェントは値を更新します。 CSS 条件を使用してこの連絡先を再開するときに、このチェックボックスを選択して、元の携帯電話番号と顧客 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** をクリックすると、リストされている連絡先に戻ります。

### 連絡先をブロック

**[連絡先をブロック]** オプションを使用すると、連絡先のステータスを **[ブロック]**に変更することで、検索条件に基づいて入力された連絡先への発信を防ぐことができます。

1. [連絡先の管理] 画面の **[フィルター]** セクションで、 **[連絡先をブロック]** ボタンを選択します。
2. **ブロック**する連絡先を選択する方法は 2 つあります。 特定の種類の連絡先を直接選択するには、**ステップ 3**。独自のフィルター条件を使用して連絡先を選択するには、 **ステップ 4** を参照してください。
3. **フォローアップの詳細** セクションで、 **開始日** と **終了日**を選択します。 このフォローアップ日付範囲に該当する連絡先が入力されます。

   **注意**: **[連絡先を開く]** チェックボックスは選択された状態になっており、選択を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デフォルトの条件です

4. 条件ビルダーを完了します。
5. **新しい連絡先** チェックボックスを選択すると、連絡先を取得するための条件を記述せずに **新しい連絡先** を直接取得します。 フィルター条件を満たす **配信済み連絡先** を入力するには、**配信済み連絡先** チェックボックスもオンにします。
6. **[連絡先を表示]** ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
7. 連絡先は、ページごとに要求された項目で入力されます。 次のいずれかのチェックボックスを選択します。

   各連絡先について、

   **すべて選択** をクリックすると、現在のページにあるすべての連絡先が選択されます。

   または **グローバル選択** をクリックして、すべてのページにあるすべての連絡先を選択します。

8. 選択した連絡先をブロックするには、 **[適用]** をクリックします。

濃厚接触者

**[連絡先を閉じる]** オプションを使用すると、指定された条件に基づいて作成された連絡先を閉じることができます。

1. **[連絡先の管理]** 画面の **[フィルター]** セクションで、 **[連絡先を閉じる]** ボタンを選択します。
2. **閉じる**連絡先を選択するには、2 つの方法があります。 特定の種類の連絡先を直接選択するには、**ステップ 3**。 独自のフィルター条件を使用して連絡先を選択するには、 **手順 4 を参照してください。**
3. **フォローアップの詳細** セクションで、 **開始日** と **終了日**を選択します。 このフォローアップ日付範囲に該当する連絡先が入力されます。

   **注意**:「連絡先を開く」チェックボックスは選択された状態になっており、選択を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デフォルトの条件です。
4. 条件ビルダーを完了します。
5. **新しい連絡先** チェックボックスを選択すると、連絡先を取得するための条件を記述せずに**新しい連絡先** を直接取得します。 フィルター条件を満たす **ブロックされた連絡先** と **配信された連絡先** を入力するには、必要に応じてそれぞれのチェックボックスもオンにします。
6. **[連絡先を表示]** ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
7. 連絡先は、ページごとに要求された項目で入力されます。 次のいずれかのチェックボックスを選択します。

   連絡先ごとに、 **[すべて選択]** をクリックして現在のページにあるすべての連絡先を選択するか、 **[グローバル選択]** をクリックしてすべてのページにあるすべての連絡先を選択します。
8. 選択した連絡先を閉じるには、 **[適用]** をクリックします。

連絡先を移動する

**[連絡先の移動]** オプションを使用すると、指定された条件セットに基づいて、入力された連絡先をあるキャンペーンから別のキャンペーンに移動できます。

1. **[連絡先の管理]** 画面の **[フィルター]** セクションで、 **[連絡先の移動]** ボタンを選択します。
2. 連絡先を選択して **移動**する方法は 2 つあります。 特定の種類の連絡先を直接選択するには、手順 3 を参照してください。独自のフィルター条件を使用して連絡先を選択するには、 **手順 4 を参照してください。**
3. **[ブロックされた連絡先]** および/または **[閉じられた連絡先]** のチェックボックスをオンにして、これらの連絡先をあるキャンペーンから別のキャンペーンに移動する対象に含めます。
4. 条件ビルダーを完了します。

5. **[フィールドの関連付け]** ボタンをクリックして、ソース キャンペーンのモードとビジネス フィールドをターゲット キャンペーンのモードとビジネス フィールドとマップします。
6. **マッピング名**を入力します。 この操作では、マップされたすべてのモードとフィールドが保持されます。 特定のモードまたはビジネス フィールドのマッピングを変更することもできます。

7. 以前のマッピングを適用したくない場合は、ドロップダウンリストから **ターゲットキャンペーン** を選択します。 **ターゲット キャンペーン** のモードと **ビジネス フィールド** が入力されます。 **ソースキャンペーン**から適切なモードとビジネスフィールドを選択します。
8. フィールドの関連付けを完了するには、 **[適用]** をクリックします。
9. **[連絡先を表示]** ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
10. 連絡先は、ページごとに要求された項目で入力されます。 次のいずれかのチェックボックスを選択します。

    各連絡先ごとに、または **すべて選択** して現在のページにあるすべての連絡先を選択するか、

    **グローバル選択** : すべてのページにあるすべての入力済み連絡先を選択します。
11. **適用** をクリックして、選択した連絡先をターゲットキャンペーンに移動します。

エージェントの再割り当て

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

主に個人コールバック通話の配信中に、個人コールバックに割り当てられたエージェントが通話を処理できない状況が発生することがあります。 このような状況では、通話を処理するために別のエージェントを再割り当てするだけです。

**エージェントの再割り当て** オプションを使用すると、連絡先をあるエージェントから別のエージェントに再割り当てできるようになりました。

1. **[連絡先の管理]** 画面の **[フィルター]** セクションで、 **[エージェントの再割り当て]** ボタンを選択します。
2. 連絡先を選択する方法は 2 つあります。 特定の種類の連絡先を直接選択するには、 **手順 3** を参照してください。 独自のフィルター条件を使用して連絡先を選択するには、 **手順 4** を参照してください。
3. 通話を再割り当てする **エージェント ID** を入力します。 結果に新しい連絡先を含めるには、 **[新しい連絡先]** チェックボックスをオンにします。それ以外の場合は、コールバックの **[通話開始日]** と **[通話終了日]**をオンにします。
4. 新しい連絡先を再割り当てするには、 **[新しい連絡先]** チェックボックスをオンにします。 **通話開始日** と **通話開始時刻** を選択して、このウィンドウに連絡先を絞り込みます。
5. 条件ビルダーを完了します。
6. **[連絡先を表示]** ボタンをクリックすると、条件に基づいて連絡先が表示されます。
7. 連絡先は、ページごとに要求された項目で入力されます。 次のいずれかのチェックボックスを選択します。

    各連絡先について、

    または **すべて選択** をクリックして、現在のページにあるすべての連絡先を選択します。

または **グローバル選択** をクリックして、すべてのページで入力されているすべての連絡先を選択します

8. **[アクション]** をクリックすると、 **[エージェントの再割り当て]** ダイアログボックスが表示され、選択した連絡先を他のエージェントに再割り当てできます。

9. **[アクション]** ボタンの横にある **[ヘルプ]** アイコンをクリックすると、追加情報が表示されます。 追加情報では、エージェントの再割り当てがいつ有効になるかを説明します。
    a. **オープン** 連絡先の場合、変更は直ちに有効になります。
    b. **配信済み** の連絡先の場合、通話は引き続き古いエージェントに到達します。 新しいエージェントの変更は、コンタクトのその後の配信からのみ有効になります。
10. 通話を再割り当てする新しい **エージェント** を入力します。 通話は新しいエージェントに割り当てられます。
11. 新しいエージェントが別の時間に通話を処理する必要がある場合は、 **[時間の更新]** チェックボックスをオンにします。 通話の **開始時刻** と **終了時刻** を選択します。 **[エージェントの再割り当て]** ボタンをクリックして、コールを別のエージェントに再割り当てします。

## スケジュール

**スケジュール** Tab を使用すると、ダイヤラーへの連絡先の配信をスケジュールできます。 キャンペーンの実行スケジュールを決定する 3 つの要素は次のとおりです。

1. **CSS スケジュール**: 連絡先選択戦略 (CSS) スケジュールは、1 日のさまざまな時間帯に連絡先選択戦略を使用するのに役立ちます。 これらの CSS スケジュールを、曜日ごとに時間ブロックごとに定義できます。 ここで使用する CSS を構成するには、「連絡先選択戦略」を参照してください。
2. **実行時間のスケジュール設定**: 毎日異なるキャンペーン実行時間がある場合は、この機能を使用して、曜日ごとにキャンペーンの開始時刻と終了時刻を定義します。
3. **コンタクト モードのスケジュール設定**: このセクションを使用して、ダイヤルに使用するコンタクト ストラテジーの時刻、曜日を設定します。 1 日全体の連絡戦略を選択するか、1 日中に最大 3 つの時間分割を選択できます。 また、曜日ごとに異なるコンタクト戦略を使用したり、キャンペーンを実行しない休日を毎週定義したりすることもできます。

    **注**: 選択できるのは、事前連絡戦略のみです。
4. **休日**: このセクションでは、キャンペーンの休日（キャンペーンを実行しない日）を選択できます。

    **注**: 休日はシステム メニューに追加されます。 このセクションでは、追加された休日からのみ選択できます。 詳細については 休日 をご覧ください。

### CSS スケジュール

**スケジュール** ページで、 **連絡先選択戦略（CSS）スケジュール** セクションを展開して、この構成を完了します。

スライダーを使用して、表示する時間範囲を選択します。 選択した時間範囲に対して、CSS オプシ

ョンが表示されます。

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

1. ポップアップで、CSS スケジュールを追加する日を選択します。 **[すべての日]** 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 スケジュールを構成すると、ポップアップで曜日が事前に選択されます。
2. 時間パネルから、この CSS スケジュールの **開始時刻** と **終了時刻** を選択します。 ドロップダウンリストから CSS を選択します。

   **注**: 重複する複数の時間枠を選択できますが、開始時刻と終了時刻は一意である必要があります。 たとえば、CSS を CSS1 として、10:00 から 18:00 までの時間帯を選択できます。 CSS を CSS2 として、09:00 から 19:00 までの時間帯を選択することもできます。 この場合、アプリケーションは CSS2 に従って 09:00 から 10:00 までと 18:00 から 19:00 まで連絡先を配信します。 当面の間、10:00 から 18:00 まで CSS1 に従って連絡先を配信します。
3. このスケジュールをキャンペーンに追加するには、 **[追加]** をクリックします。
4. CSS スケジュールをさらに追加するには、 **[スケジュールの追加]** ボタンをクリックするか、曜日グリッドのセルをダブルクリックして CSS スケジュールの時間を選択します。 上記の手順 1 ～ 3 に従います。
5. スケジュールを設定する必要がある曜日ごとにこのプロセスを繰り返します。
6. 追加されたスケジュールされた時間枠を削除するには、 **削除** ボタンをクリックします。
7. 次に、 **ランタイム スケジューリング** セクションに移動します。

### ランタイムスケジューリング

**実行時間スケジュール** 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に実行され、キャンペーン作成時に設定された開始日時と終了日時は上書きされます。

1. キャンペーンの新しい実行時間を追加するには、 **[追加]** ボタンをクリックします。
2. 実行時間を設定するには、 **実行日** を入力します。
3. 時間パネルから、 **開始時刻** と **終了時刻**を選択します。
4. 手順 3 を使用して実行時間を追加するには、[ **追加** ] ボタンをクリックします。

   **注意**: 1 日に追加できる実行時間は 3 つだけです。
5. 完了したら、 **[保存]** ボタンをクリックします。
6. 構成されたランタイムを削除するには、 **[削除]** ボタンをクリックします。
7. **[コンタクト モードのスケジュール設定]** セクションに移動します。

### コンタクトモードのスケジュール設定

**連絡先モードのスケジュール設定** は、平日の各曜日にダイヤラーに連絡先を配信するために使

用する連絡先戦略を構成するのに役立ちます。 1 日あたり最大 3 つの分割を設定できます。異なる時間帯に 3 つの異なる戦略を定義します。

**コンタクト モードのスケジュール設定**を構成するには、以下の手順に従います。

1. 最初の列に日付がリストされます。 設定する日を選択し、 **就業日を TURN します** スイッチを **オン**にします。

   **注意**: 営業日スイッチがオフになっている日はキャンペーンは実行されません。

2. ドロップダウン リストから、コンタクト配信に適用するコンタクト戦略を選択します。

   **注**: 選択できるのは、事前連絡戦略のみです。

3. 選択したコンタクト戦略は 1 日を通して実行されます。 連絡戦略を特定のタイミングでのみ実行する必要がある場合は、 **カスタム時間** スイッチを **オン**にします。
4. **時間範囲** 列には、デフォルトの開始時刻と終了時刻として、それぞれ 12:00 AM から 11:59 PM までが表示されます。 開始時刻と終了時刻を変更するには、時間パネルを使用します。
5. 別の時間範囲を追加するには、[ **追加** ] ボタンをクリックします。

   **注**: 1 日あたり最大 3 つの時間範囲を追加できます。

6. 情報を保存するには、 **[保存]** ボタンをクリックします。
7. 構成されたランタイムを削除するには、 **削除** ボタンをクリックします。
8. **休日** セクションに移動します。

### 祝日（Holiday）

**休日** 機能を使用して、キャンペーンの休日（キャンペーンが実行されない日）をマップします。 システム構成の休日機能で作成されたすべての休日を選択できます。 これらの休日をこのキャンペーンにマッピングします。

選択可能な休日が表示されます。

1. このキャンペーンにマッピングする休日に対応するチェックボックスを選択するか、 **[すべて選択]** チェックボックスを選択して、すべての休日をこのキャンペーンに関連付けます。
2. 情報を保存するには、 **[保存]** ボタンをクリックします。

## その他の構成

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

- 式ビルダー
- キャンペーンターゲット
- テレフォニー結果の設定
- Agent Desktop 設定

上記の項目の 1 つだけを開くには、 **[一度に 1 つのパネルを表示できるようにする]** チェックボックスをオンにします。

式ビルダー

式ビルダーで頻繁に使用する条件を作成し、 **連絡先選択戦略** (CSS) と **連絡先の管理**で使用できます。

このタスクを実行するには、 **式ビルダー** を使用します。

1. **式ビルダー** セクションを展開して、式の構築を開始します。
2. 新しい式を作成するには、 **[新規作成]** をクリックします。
3. **式名**を入力します。
4. ドロップダウンリストから **関数** を選択します。 LEFT、RIGHT、SUBSTRING、REPLACE、DATEADD、DATEDIFF、DATEPART、DAY、MONTH、YEAR など、いくつかの主要な SQL 関数を選択できます。
5. この式には選択できるパラメータが 3 つあります。 **パラメータ 1** の **設定**ボタンをクリックします。

**注：**
関数 **Left**、 **Right**、 **Substring**、および **Replace** の場合、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 フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。
その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能の場合、オプションは **最終アクセス日時**、 **現在**、および **作成時刻**です。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。
日付時刻関数を使用してカスタム式を作成すると、パラメーターはサーバのタイムゾーンのみを考慮するようになりました。

6. 必要に応じて、 **パラメータ 2** と **パラメータ 3** に対して **ステップ 5**を繰り返します。
7. **[ ] をクリックします**。 この式は、新しい CSS を作成するときに選択できるようになりました。

キャンペーンターゲット

キャンペーン ターゲット Tab では、エージェントが達成すべき日次、週次、月次ターゲットを設定できます。

1. **ターゲット** セクションを展開してターゲットを設定します
2. 設定するターゲットの **カテゴリ名** を入力します。
3. **説明を入力してください**。
4. それぞれのカウンターから、 **日次目標**、 **週次目標**、 **月次目標**の数値を選択または入力します。
5. この **カテゴリ** をグループ化するには、 **テレフォニー成果** と **ビジネス成果**を選択します。複数の結果を選択できます。 すべての結果を選択するには、ヘッダー行のチェックボックスを選択します。
6. 情報を保存するには、 **[保存]** ボタンをクリックします。

テレフォニー結果の設定

**テレフォニー結果** セクションでは、ログインしたエージェントが表示できるテレフォニー結果を制御できます。 拡張すると、エージェントが通話を処理中に選択できるのはこれらの結果のみになります。

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

もしあなたのビジネスで、エージェントが閲覧できる結果をエージェントに非表示にしたり、その逆を行ったりする必要がある場合は、TURN
**AgentView** 特定の結果のスイッチを必要に応じて **オン** または **オフ** にします。

注: AgentView オプションは TURN には適用されません。

変更を確定するには **[保存]** をクリックし、変更を保存せずに元に戻すには **[キャンセル]** をクリックします。

**Agent Desktop 構成**

注: 現在、この機能は TURN ではサポートされていません。

**Agent Desktop 構成** セクションでは、連絡先を DNC としてマークするためのさまざまな側面を構成できます。 エージェントが連絡先を DNC としてマークすると、これらの構成によって DNC のさまざまな属性が決定されます。

1. TURN エージェントが通話を処理するときに処理を必須にする場合は、 **処理が必要** スイッチを **オン** にします。
2. **DNC 期間タイプ**を選択します。 利用可能なオプションは以下のとおりです。
   a. **永続的** - エージェントが連絡先を DNC としてマークすると、その連絡先は永続的にマークされます。
   b. **特定の日** - 連絡先が DNC のままになる特定の日数を選択します。 最短 1 日、最長 3650 日 (10 年) まで選択できます。 日付を選択するだけでなく、EOD スイッチをオンにすることもできます。 スイッチをオンにすると、設定された日数の日の終わりに DNC が終了します。 このスイッチをオフのままにすると、エージェントが連絡先を DNC として選択したと同時に、DNC は翌日に終了します。
      - たとえば、エージェントが連絡先を DNC として設定し、日数を次のように設定するとします 1. EOD スイッチがオンの場合、連絡先の DNC 期間は同じ日の終わりに終了します。 スイッチをオフにすると、連絡先の DNC 期間は翌日の同じ時間に終了します。 つまり、翌日に繰り越され、1 日が完了した後に終了します。
   c. **エージェントの選択** - このオプションを選択すると、エージェントは DNC の開始日時と終了日時を設定します (連絡先の設定に基づきます)。 これを選択すると、Agent Desktop の Outcome ウィジェットの日付と時刻の選択が有効になります。

3. 連絡先が連絡先のタイムゾーンで DNC としてマークされている場合は、 **DNC 顧客タイムゾーン** スイッチをオンにして選択します。 オフのままにすると、DNC はサーバのタイムゾーンに基づきます。

4. **DNC タイプ** を選択します。 次のオプションを使用できます。
   a. **キャンペーン固有** - これにより、連絡先がダイヤルアウトされるキャンペーンに対してのみ、連絡先が DNC として制限されます。
   b. **キャンペーン カテゴリ** - これにより、キャンペーン カテゴリ内のすべてのキャンペーンの連絡先が DNC として制限されます。
   c. **複数のカテゴリ** - これにより、選択したキャンペーン カテゴリにマップされているすべてのキャンペーンに対して連絡先が DNC としてマークされます。
   d. **グローバル** - これにより、システム全体 (すべてのキャンペーンとカテゴリ) で連絡先が DNC としてマークされます。
5. **[保存]** をクリックして **Agent Desktop 構成**を完了します。 **[キャンセル]** をクリックして保存せずに終了します。

   **注**: ここで行った変更は、エージェントが処理する次の通話から有効になります。 たとえば、DNC 期間が永続として設定されている場合、エージェントが結果を DNC として設定すると、これが DNC 期間になります。 ただし、「特定日」に変更すると、現在のコールは「永続」を継承し、「特定日」はエージェントが処理する次のコールに対してのみ有効になります。

## ダイヤラ設定

**ダイヤラ設定** モジュールを使用すると、CLI、留守番電話の処理、放棄呼の処理に関してグループレベルで行われた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ますが、グループ内の他のキャンペーンはグループ レベルの設定に従います。

**キャンペーン > ダイヤラー設定** に移動して、 **キャンペーン ダイヤラー設定** 画

面を表示します。 ダイヤラー設定を構成するには、次のタスクを実行します。

1. 次のページの「条件を追加」
2. 次のページの「フィルター」
3. 74 ページの「CLI」
4. 75 ページの「留守番電話の扱い」
5. 75 ページの「放棄呼処理」

### フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 合計条件 | 条件の合計数。 |

| | |
|---|---|
| 条件名 | 条件の名前。 |
| 状態の説明 | 状態の説明。 |
| 有効 | TURN 条件を有効または無効にするスイッチのオン/オフ。 |

| | |
|---|---|
| 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。 |

**注意:** 共有リストの場合、関連付けられている条件を持つターゲット キャンペーン グループがグリッドに表示されます。

### 条件の追加

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

任意の数の条件を追加できますが、有効にできるのは 5 つの条件のみであり、アプリケーションは 5 つの条件のみに基づいて連絡先をフィルターします。

**注**: 共有リストの場合、任意の数の条件を追加できますが、各ターゲット キャンペーン グループに対して有効にできる条件は 5 つだけです。

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、 **[条件の追加]** をクリックします。

1. **条件名**を入力します。 これは必須フィールドです。 名前には、アンダースコア、ダッシュ、アットマーク (_、-、@) 以外の特殊文字は使用できません。
2. **条件の説明**を入力します。
3. ドロップダウンから **ターゲットキャンペーングループ** を選択します。

   **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と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。
   ドロップダウンにターゲット キャンペーン グループのリストを表示するには、共有リスト キャンペーンの CSS 条件を構成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 グループのペーシング モード設定に基づいて、次のタブに値が適宜入力されます。
4. 比較オプションを選択します。これは、連絡先が選択されるためにフィールドが満たす必要のある条件です。 条件の比較パラメータとしては、> (より大きい)、< (より小さい)、= (等しい) などがあります。
5. 連絡先が配信対象として選択されるために、この条件が満たす必要のある値を入力します。

### フィルタ

**フィルター**を使用すると、条件または条件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ます。
2. ブラケットを閉じます。
3. 別の条件を追加するには、[ **追加** ] ボタンをクリックします。

4. 新しい行で、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. このような条件グループをさらに追加し続けることができます。 完了したら、 **[保存]** をクリックします
6. さらにグループを追加する場合は、 **グループアクション** ボタンから **追加** ボタンを選択し、クリックします。
   保存します。

フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 最大再試行回数 | これは、キャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる再試行の最大回数の現在の増分値です。 |
| 毎日の再試行 | 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再試行の最大回数の現在の増分値です。 |
| サイクル再試行 | これは、ダイヤル サイクルで実行できる再試行の最大回数の現在の増分値です。 サイクルとは、連絡先がアップロードされるすべてのモードに対して 1 回ずつ実行されるダイヤル試行のセットです。 たとえば、連絡先は Home、勤務先、携帯電話番号の 3 つのモードでアップロードされます。 アプリケーションがこれらすべてのモードを（設定された順序で）1 回ずつダイヤルすると、ダイヤリング サイクルが完了します。 |
| メールの再試行 | これは、電子メール キャンペーンの連絡先の配信に許可される再試行回数の現在の増分値です。 |
| SMS 再試行 | これは、SMS キャンペーンの連絡先の配信に許可される再試行回数の現在の増分値です。 |
| 最終アクセス | この CSS の一部として配信される、最終アクセスの日時が設定された連絡先。 |
| Priority | この CSS に従って配信するときに考慮される連絡先に割り当てられる優先度。 |
| リードスコア | 連絡先を配信するために考慮されるリード スコアは、この CSS ごとに決まります。 リード スコアは、キャンペーンから連絡を取る最も有望な顧客を特定するのに役立ちます。 このスコアは、ビジネス/テレフォニーの結果を定義する際に、アップロード時またはラップアップ時に設定することもできます。 |
| 通話開始時間 | これは、再スケジュール担当者によって設定された通話開始時刻です。 この条件で指定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。 |
| 通話終了時間 | これは、再スケジュール担当者によって設定された通話終了時刻です。 この条件で指定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 | 連絡先が属するリスト ID。 この CSS 条件の ListID に属する連絡先が配信されます。 |
| 通話タイプ | 通話の種類。 |

| | |
|---|---|
| 最終結果 | この連絡先に設定された最後の結果。 選択された最終結果の連絡先が配信されます。 |
| 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 条件の Global ListID に属する連絡先が配信されます。 |

| | |
|---|---|
| ユーザー ID | 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配信され、このフィールドに記載されたエージェントにパッチされます。 |
| 電話番号 | この CSS に従って配信する連絡先の電話番号。 |
| 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） | 連絡先が電話を受信することを希望する曜日。 |
| 時刻 | 連絡先が電話を受けることを希望する時間帯。 |
| モード（Mode） | 連絡先が通話を受信する際の優先モード。 |

コマンドライン

**注**: CLI 番号は、予測キャンペーンとプログレッシブ キャンペーンに対してのみ設定できます。

CLI は、通話の受信時に顧客への発信 ID として表示される連絡先番号です。 3 種類の CLI を作成できます。 その内容は次のとおりです。

1. 特定の CLI
2. 事業分野
3. ランダム CLI

## 特定の CLI

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

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

   **注**: ダイヤラの場合、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) として選択された番号と同じ番号です。 また、ANI (CLI) に加えて、このキャンペーンに特定の CLI を追加することもできます。

## 事業分野

次のステップを実行します。

1. **CLI 名**を入力します。
2. **CLI 値としてビジネス フィールドを選択します。** ビジネス フィールド CLI を使用すると、アップロードされた連絡先ファイルから CLI として使用する必要があるフィールド

を指定できます。 連絡先ファイルに必要なデータが含まれていることを確認してください。

**注**: 文字列データ型のビジネス フィールドのみが許可されます。

## ランダム CLI

次のステップを実行します。

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

要件に応じて最大 10 個のランダム CLI を追加できます。 アプリケーションは、通話の受信時に顧客に発信着信 ID として表示する CLI として 10 個の中から任意の番号を取得します。

### 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. **留守番電話の処理に移動します。**
2. ドロップダウンから **AMD 検出** タイプを選択します。 たとえば、 **切断**。
3. **切断**を選択した場合は、設定は必要ありません。
4. **[エージェントに転送]** を選択した場合、留守番電話の応答があったときにアプリケーションは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. **TTS テキスト**を入力します。 メッセージは IVR で発信者に再生され、切断されます。
7. **メッセージを再生してエージェントに転送**を選択すると、 **TTS テキスト** が表示されます。
8. **TTS テキスト**を入力します。 メッセージは IVR で発信者に再生され、エージェントに転送されます。
9. **[保存（Save）]** をクリックします。

### 放棄呼処理

**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. **「放棄された通話の処理」に移動します。**
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。 たとえば、 **切断**。
3. **切断**を選択した場合は、設定は必要ありません。
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. **TTS テキスト**を入力します。 メッセージは IVR で発信者に再生され、切断されます。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。

# グループ（Group）

左側のメニュー ペインで **[システム]** をクリックして、[システム構成] ページを開きます。 システム メニューのすべての構成項目を表示するには、システム メニュー ボタンをクリックします。

## グループにアクセスする

1. 左側のメニュー ペインで **グループ** をクリックして、グループ ページを開きます。 グリッドには、グループ、キャンペーン グループ名、ペース モード、グループ タイプ、グループ ステータス、およびアクションが含まれます。
2. グリッドの左側にある [展開] ボタンを使用してグループを展開し、キャンペーン グループに属するキャンペーンを表示します。
3. キャンペーンは、それぞれの配信可能率とともにリストされます。 配信可能率は、キャンペーンに配信される連絡先の割合です。 これにより、連絡先へのダイヤルアウトでどのキャンペーンが優先されるかを制御できます。 あるキャンペーンでは配信可能率を 75 パーセントに設定し、別のキャンペーンでは 25 パーセントに設定することができます。 配信率が 75 パーセントのキャンペーンでは、より多くの連絡先に電話をかけることができます。 ただし、2 つのキャンペーンが 100% 配信可能と指定されている場合、最初にリストされたキャンペーンの連絡先がダイヤル用に配信されます。 最初のキャンペーンですべての連絡先を使い果たした後にのみ、2 番目のキャンペーンでダイヤルする連絡先を取得します。 これを変更するには、キャンペーンをドラッグ アンド ドロップして順序を変更します。
4. 成果物割合を変更するには、[アクション] 列の [編集] ボタンをクリックし、成果物割合を変更します。
5. 変更を完了するには、[アクション] 列の [保存] をクリックします。

## 音声キャンペーングループを追加する

キャンペーン グループを構成するには:

### プレビューペースモード

1. クリック **編集** 設定するキャンペーン グループの [アクション] 列で、
2. その **キャンペーンの詳細** セクションには、(キャンペーン グループ - Webex Contact Center ダイヤラーのキャンペーン) が含まれます。 これはプレビュー モード用です。
   a. 名前を入力します。
   b. 説明を入力します。

c. ドロップダウン リストからダイヤラー名を選択します。

d. ドロップダウン リストからエントリ ポイントを選択します。

e. [グローバル ビジネス パラメータ] セクションに移動し、グループのグローバル ビジネス パラメータの選択を完了します。

f. ダイヤラーの詳細セクションに移動します。

3. の中で **ダイヤラーの詳細** セクションで、ペーシング モードとしてプレビューを選択する場合は、次の詳細を入力します。

   a. 発信者 ID を入力します。

   b. 利用可能なチームがすべてリストされます。 プレビュー通話を処理するチームを選択し、> をクリックして割り当て済みチームとして移動します。 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、「>>」をクリックします。

   c. [保存] をクリックして、[連絡先パラメータ] セクションに移動します。

   **注記**: フィールドの説明に即座にアクセスするには **ダイヤラーの詳細** セクションで、 **ヘルプ** アイコン。

## プログレッシブペーシングモード

1. 完了する **キャンペーンの詳細** ペーシング モードをプログレッシブとして選択している場合は、以下のセクションを参照してください。

   a. 名前を入力します。

   b. 説明を入力します。

   c. ドロップダウン リストからダイヤラー名を選択します。

   d. ドロップダウン リストからエントリ ポイントを選択します。

   e. [グローバル ビジネス パラメータ] セクションに移動し、グループのグローバル ビジネス パラメータの選択を完了します。

   f. ダイヤラーの詳細セクションに移動します。

2. の中で **ダイヤラーの詳細** セクションで、ペーシング モードとしてプログレッシブを選択する場合は、次の詳細を入力します。

   a. 発信者 ID を入力します。

   b. スライダーを使用するか、ダイヤル レートを入力します。 これは、各エージェントがダイヤルアウトする連絡先の数です。 たとえば、この値が 5 で、ログインしているエージェントが 10 人いる場合、ダイヤルできる連絡先の数は 50 に制限されます。

   c. スライダーを使用するか、無応答時の呼び出し音制限を入力します。 これは、通話が無応答とみなされるまでに顧客の電話が鳴っている秒数です。

   **注記**: フィールドの説明に即座にアクセスするには **ダイヤラーの詳細** セクションで、 **ヘルプ** アイコン。

3. の中で **CPA パラメータ** セクションで、ペーシング モードとしてプログレッシブを選択す

る場合は、次の詳細を入力します。

a. 必要に応じて、CPA 検出を有効にします。 CPA 検出を有効にする場合は、設定を続行します。 それ以外の場合は、「連絡先パラメータ」に移動します。

b. 必要に応じて、AMD 検出を有効にします。 これにより、アプリケーションは通話が留守番電話にルーティングされたかどうかを検出できるようになります。

c. 必要に応じて、終了トーン検出を有効にします。 有効にすると、CPA は通話を終了する前にボイスメールの終了音を検出するまで待機します。

d. スライダーを使用するか、最小無音期間を入力します。 これは、アプリケーションが通話を音声検出として分類するまでの時間 (ミリ秒) です。

e. スライダーを使用するか、分析期間を入力します。 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)、つまり CPA の時間です。

f. スライダーを使用するか、最小有効音声を入力します。 これは、通話を音声検出として分類するための、通話中の連続音声の時間（ミリ秒単位）です。

g. スライダーを使用するか、最大時間分析を入力します。 これは、アプリケーションが問題を無音状態として識別するまでの最大時間 (ミリ秒) です。

h. スライダーを使用するか、最大タームトーン分析を入力します。 これは、アプリケーションが終了した留守番電話の音声メッセージを分析するのにかかる時間 (ミリ秒) 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。

   **注記**: フィールドの説明に即座にアクセスするには **CPA パラメータ** セクションで、 **ヘルプ** アイコン。

## 予測ペースモード

1. ペーシング モードとして予測を選択する場合は、 **キャンペーンの詳細** セクションを以下のように入力します。

   a. 名前を入力します。

   b. 説明を入力します。

   c. ドロップダウン リストからダイヤラー名を選択します。

   d. ドロップダウン リストからエントリ ポイントを選択します。

   e. [グローバル ビジネス パラメータ] セクションに移動し、グループのグローバル ビジネス パラメータの選択を完了します。

   f. ダイヤラーの詳細セクションに移動します。

2. **ダイヤラーの詳細** セクションで、ペーシング モードとして予測を選択した場合は、次の詳細を入力します。

a. 発信者 ID を入力します。

b. スライダーを使用するか、ダイヤル レートを入力します。 これは、各エージェントがダイヤルアウトする連絡先の数です。 たとえば、この値が 5 で、ログインしているエージェントが 10 人いる場合、ダイヤルできる連絡先の数は 50 に制限されます。

   **注**: ここで設定するダイヤル レートは、[最大ダイヤル レート] フィールドで指定された値以下である必要があります。

c. スライダーを使用するか、無応答時の呼び出し時間を入力します。 これは、通話が無応答とみなされるまでに顧客の電話が鳴っている秒数です。

d. スライダーを使用するか、最大ダイヤル速度を入力します。 これは、ログインしているエージェントごとにダイヤラーに配信される連絡先の数です。 ログインしているエージェントの数が 7 で、最大ダイヤル レートを 2 に設定した場合、アプリケーションはダイヤラーに 14 件の連絡先を配信します。

e. スライダーを使用するか、放棄率を入力します。 この設定は、放棄できる通話の割合を制限します。 パーセンテージがこの値を超えると、ダイヤルするコール数を減らしてコール放棄率をこの値まで下げます。

f. スライダーを使用するか、予測修正ペースを入力します。 指定されたライブ接続に達した後にダイヤラーがダイヤリングを調整するレートです。 この数値が大きいほど、この調整が行われる頻度は低くなります。

g. スライダーを使用するか、予測ゲイン係数を入力します。 この係数は、成功した通話が期待どおりに受信されない場合のダイヤル レートの増加を定義します。

h. スライダーを使用するか、予約率を入力します。 これは、このグループにマップされたキャンペーン用にアプリケーションが予約する必要がある、ログインしているエージェントの数です。

   **注:ダイヤラーの詳細セクションのフィールドの説明にすぐにアクセスするには、ヘルプアイコンをクリックします。**
   アイコン。

3. **CPA パラメータ** セクションで、ペーシング モードとして予測を選択した場合は、次の詳細を入力します。

   a. 必要に応じて、CPA 検出を有効にします。 CPA 検出を有効にする場合は、設定を続行します。 それ以外の場合は、「連絡先パラメータ」に移動します。

   b. 必要に応じて、AMD 検出を有効にします。 これにより、アプリケーションは通話が留守番電話にルーティングされたかどうかを検出できるようになります。

   c. 必要に応じて、終了トーン検出を有効にします。 有効にすると、CPA は通話を終了する前にボイスメールの終了音を検出するまで待機します。

   d. スライダーを使用するか、最小無音期間を入力します。 これは、アプリケーションが通話を音声検出として分類するまでの時間 (ミリ秒) です。

e. スライダーを使用するか、分析期間を入力します。 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)、つまり CPA の時間です。

f. スライダーを使用するか、最小有効音声を入力します。 これは、通話を音声検出として分類するための、通話中の連続音声の時間（ミリ秒単位）です。

g. スライダーを使用するか、最大時間分析を入力します。 これは、アプリケーションが問題を無音状態として識別するまでの最大時間 (ミリ秒) です。

h. スライダーを使用するか、最大タームトーン分析を入力します。 これは、アプリケーションが終了した留守番電話の音声メッセージを分析するのにかかる時間 (ミリ秒) です。

i. [保存] をクリックし、[連絡先パラメータ] セクションに移動します。

   注: **CPA パラメータ** セクションのフィールドの説明にすぐにアクセスするには、 **ヘルプ** アイコン。

## 接触パラメータ

1. **連絡先パラメータ** セクションで、次の情報を指定します。

   a. 連絡先の初期数は、ダイヤラに最初に送信する予定の連絡先の数です。 スライダーを使用して数値を設定します。

   b. 増加率 % は、ダイヤラーへの連絡先の配信を増やす予定のパーセンテージです。 ダイヤラーが予想よりも速い速度で通話を発信し、連絡先が不足しているため、この値を増やす必要がある場合があります。

   c. 減少率 % は、ダイヤラーへの連絡先の配信を減らす予定のパーセンテージです。 ダイヤラーが予想よりも遅い速度で通話を発信しており、発信する連絡先が蓄積されているため、この値を減らす必要がある場合があります。

   d. 上限しきい値 % は、ダイヤラーに配信できる連絡先の初期数の倍数としての上限です。

   e. 自動バランス調整チェックボックスを有効にすると、アップロードされたファイルの連絡先が、グループにマップされているすべてのキャンペーンに均等に自動的に分配されます。

   f. 配信頻度を設定します。 これは、反復間の待機時間（秒単位）です。

   g. デジタル キューの長さを設定します。これにより、ダイヤラーに即時配信するためにキューに残っている連絡先の数が決まります。

   h. アカウント エグゼクティブ マッピング トグルを有効にすると、エージェント ベースのキャンペーンでエージェントを顧客に排他的にマッピングして、パーソナライズされたサービスが可能になります。
      注: アカウント エグゼクティブ マッピングは、WxCC で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 パラメータの選択を完了します。

   j. 完了するには **[保存]** をクリックします。

# 手動キャンペーングループを追加する

*注: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。*

Campaign Manager アプリケーションに手動キャンペーン グループを追加することもできます。 これらはダイヤラーに依存しないキャンペーン グループです。 キャンペーンを作成し、これらの手動キャンペーン グループにマッピングできます。 すべてのキャンペーン機能は、「キャンペーン」の章で説明されているとおりに動作します。 唯一の違いは、連絡先がダイヤラーに配信されるのではなく、別のテーブルに配置されることです。 一部の API はこれらの連絡先にアクセスし、必要に応じてアクションを実行します (ダイヤル用にダイヤラーに配信したり、手動ダイヤル用にエージェントにリストとして送信したりなど)。結果が設定されると、結果を選択し、キャンペーンで構成された追加のアクティビティを実行する API があります。

1. キャンペーン グループ名を入力します。
2. 説明を入力します。
3. 「保存して続行」をクリックします。
4. 連絡先パラメータ - エージェント マッピング セクションを入力します。
5. **連絡先パラメータ** セクションで、次の情報を指定します。
   a. 連絡先の初期数は、ダイヤラに最初に送信する予定の連絡先の数です。 スライダーを使用して数値を設定します。
   b. 増加率 % は、ダイヤラーへの連絡先の配信を増やす予定のパーセンテージです。 ダイヤラーが予想よりも速い速度で通話を発信し、連絡先が不足しているため、この値を増やす必要がある場合があります。
   c. 減少率 % は、ダイヤラーへの連絡先の配信を減らす予定のパーセンテージです。 ダイヤラーが予想よりも遅い速度で通話を発信しており、発信する連絡先が蓄積されているため、この値を減らす必要がある場合があります。
   d. 上限しきい値 % は、ダイヤラーに配信できる連絡先の初期数の倍数としての上限です。
   e. 自動バランス調整チェックボックスを有効にすると、アップロードされたファイルの連絡先が、グループにマップされているすべてのキャンペーンに均等に自動的に分配されます。
   f. 配信頻度を設定します。 これは、反復間の待機時間（秒単位）です。
   g. デジタル キューの長さを設定します。これにより、ダイヤラーに即時配信するためにキューに残っている連絡先の数が決まります。
   h. アカウント エグゼクティブ マッピング トグルを有効にすると、エージェント ベースのキャンペーンでエージェントを顧客に排他的にマッピングして、パーソナライズされたサービスが可能になります。

      **注**: アカウント エグゼクティブ マッピングは、WxCC で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、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択できます。

# システム設定

システム構成は、Campaign Manager 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、ロールベースのアクセス制御 (RBAC) の対象となります。 ページへのリンクは、それに関連付けられた権限が付与されている場合にのみ管理モジュールに表示されます。

すべてのシステム構成はシステム メニューからアクセスします。 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。 変更するには、関連するフィールドを編集し、 **[保存]** をクリックします。 変更は直ちに有効になります。

システム構成では次の機能が提供されます。

## モード

モードとは、アプリケーションが顧客と対話するために使用する方法または通信チャネルを指します。 Campaign Manager では、音声、電子メール、テキスト メッセージ (SMS) など、さまざまなサポート チャネルから選択できます。 ユーザは要件に応じて通信モードをカスタマイズできます。 詳細については、 ここをクリック してください。

## タイムゾーン

すべての時間は協定世界時 (UTC) で保存され、システムのタイムゾーンに基づいてグローバルに表示されます。 タイム ゾーンはインストール時に設定され、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。 これらのタイムゾーンは、異なる大陸にまたがって散在している場合もあれば、同じ大陸内の異なる場所に散在している場合もあります。 詳細については、 ここをクリックしてください。

## コンプライアンス

コンプライアンスにより、ユーザは連絡先番号や顧客 ID、アカウント番号などのビジネス データをアップロードできます。 連絡先リストは、システム内のすべての連絡先が保存され、整理されるファイルです。 アップロードされた連絡先はデータベースに保存され、連絡先のアップロード時または連絡先の配信時に検証されます。 連絡先をシステムにインポートすると、要件に応じて、連絡先リストを 1 つまたは複数のサブキャンペーンに使用できるようになります。 キャンペーン レベルでは、ユーザは連絡先のアップロード時または連絡先の配信時にコンプライアンスを検証することを選択できます。 詳細については、 ここをクリックしてください。

## グローバルアップロード

グローバルアップロードを使用すると、各キャンペーンに定義された条件に基づいて、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。

ルールの横にあるプラス (条件の追加) をクリックして連絡先リストに追加の条件を追加し、追加の条件セットを作成することもできます。 条件セット内の条件は、ルールを評価するときに AND 演算されます。 各条件は、他の条件セットと OR 結合されます。 さらに詳しく知るには、 ここをクリック。

## ビジネス成果

ビジネス成果とは、顧客とやり取りした後にエージェントが入力したラップアップ コードに基づい

てエージェントが設定した処置のことです。 ビジネス成果を構成することで、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。 ビジネス結果が成功または失敗した場合に連絡先を閉じるように設定できます。クレジットカード所有者が支払いを拒否した場合、ラップアップ コードは「支払い拒否」となり、ビジネス結果を「失敗」に設定できます。詳細については、 ここをクリックしてください。

市外局番と郵便番号

エリアと郵便番号は、郵便番号とエリアコードのマスター リストを管理します。 エリアコードと郵便番号は、対応する州とタイムゾーンに関連付けられています。 関連付けにより、アプリケーションは、一日のさまざまな時間や週末などに連絡先をダイヤルアウトすることに関して、現地の法定要件に準拠します。 詳細については、 ここをクリック してください。

州法

州法では、州コードと各曜日の呼び出し可能時間を定義しています。 州、国などの各地域には、コンタクト センターの運営を規制する法律があります。 これらの州法を設定することで、コンタクト センターの運営が、運営されている地理的地域の法令に準拠していることを確認できます。

州によっては、8.00 PM から 6.00 AM の間はコンタクト センターがコンタクトにアクセスできないという規制がある場合があります。 Campaign Manager を設定すると、連絡先がこれらの時間外にのみダイヤル配信されるようにすることができ、州法に違反して連絡先が配信されることがなくなります。 詳細については、 ここ をクリックしてください。

休日

休日は、祭り、記念日、誕生記念日などを考慮して、さまざまな地理に基づいて休日のリストを定義し、キャンペーンにマッピングします。 これらは通常キャンペーンが実施されない日です。 アプリケーション全体で利用可能な休日を追加できます。 追加したら、地域の必要に応じてこれらの休日をさまざまなキャンペーンにマッピングできます。 詳細については、 こちらをクリックしてください。

**URL**

URL を使用すると、カスタム ページまたは Web サイトをアプリケーションに埋め込み、Campaign Manager 内から起動できるようになります。 これにより、別のブラウザを開いて頻繁に表示する Web ページを閲覧する必要がなくなります Tab。 詳細については、 ここをクリックしてください。

プロファイル（**Profile**）

プロファイルは、連絡先のアップロード (グローバル アップロードを含む)、連絡先のスクラブ、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、パラメータの設定、さまざまなフィールドのマッピングなどに関連するさまざまなアクティビティは、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。 プロフィールは、連絡先関連のアップロードの全範囲にわたって役立つショートカットとして定義できます。 さまざまなプロファイルを作成して保存します。 詳細については、 こちらをクリックしてください。

メールサーバ

電子メール サーバは、インスタンスおよび設定した電子メール アカウントの電子メール プロパティを定義します。 電子メール サービスも、受信メールと送信メールの正常な送信に影響を与える可能性があります。 電子メール管理者は、システムが POP3、SMTP、IMAP サーバなどの外部メール サービスに接続できるように電子メール アカウントを設定します。

このページで電子メール サーバのセットアップを完了すると、次のことが可能になります。

- 顧客からのメールを受信し、エージェントがそれに応答できるようにします。
- アウトバウンド キャンペーンで電子メール メッセージを送信します。 詳細については、 こちらをクリックしてください。

**[SMS Server]**

アプリケーションに合わせて SMS ゲートウェイ サーバを構成できます。 これらの構成されたサーバを使用して、送信方向の SMS メッセージを送信します。

このページの設定手順を完了すると、次のことが可能になります。

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

ジを送信します。 詳細については、 ここをクリック

してください。

**その他の設定**

その他の設定では、次の項目を構成できます。

- 試行カウンター
- グローバルビジネスパラメータ
- 寸法
- 警告者

**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るようになります。 エージェントの対応可能な日時に合わせて連絡先を再スケジュールする必要がある場合は、別のエージェントを再割り当てして通話を処理できます。 連絡先を選択するには、連絡先を直接選択する方法と、フィルター条件を使用して連絡先を選択する方法の 2 つがあります。 詳細については、 ここをクリック してください。

**キャンペーンのエクスポートまたはインポート**

キャンペーンのエクスポートまたはインポートでは、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、特定のキャンペーンのキャンペーン ページ、システム構成ページ、および連絡先戦略ページのみが含まれます。 詳細については、 ここ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 カテゴリにはキャンペーンのグループがあり、これを使用して DNC や NDNC などの条件を適用できます。 キャンペーン カテゴリでは、キャンペーン カテゴリを作成および管理できます。 詳細については、 ここをクリックしてください。

**CPaaS プロバイダーの構成**

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

Campaign Manager は、外部 CPaas サービス プロバイダーを使用した IVR (エージェントレス) キャンペーンの実行をサポートしています。ユーザは、サービス プロバイダーのアクセス資格情報を設定

できます。 詳細については、 こちらをクリックしてください。

**API キー**

この機能により、Cisco CCE. の Campaign Manager との統合を必要とするサードパーティ アプリケーションへの安全なアクセスが容易になります。 基本認証により、サービス、Web サービス、および 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 キーと秘密キーを生成して、Campaign Manager への安全なアクセスを取得できます。 これらのキーは、API マネージャーへの安全なアクセスに役立ちます。 詳細については、 こちらをクリックしてください。

高可用性ステータス

高可用性 (HA) はライセンスされた機能です。 Campaign Manager は、高可用性ソリューションのためにクラスタ設計を使用します。 各 Campaign Manager コンポーネントは冗長化されており、両方のクラスターで利用できます。 通常の動作中は、両方のクラスターが、一方がアクティブ モードで、もう一方がスタンバイ モードで実行されます。 障害が発生すると、自動フェイルオーバー プロセスによってスタンバイ クラスタがアクティブ モードに移行し、以前アクティブだったクラスタがスタンバイ モードに切り替わります。 両側は冗長性のみを目的としており、負荷分散を目的としていません。 詳細については、 こちらをクリックしてください。

## モード

モードとは、顧客と対話するために使用される方法または通信チャネルを指します。

**注**: 現在のリリースでは、アプリケーションはモードとして音声のみをサポートしています。

### 音声モードを追加

固定回線 (Home またはオフィスまたはその他) またはモバイル (Home またはオフィスまたはその他) の連絡先に連絡するための音声モードを作成できます。

1. **音声モードの追加**をクリックします。
2. モードの **モード名** と **説明** を入力します。
3. ドロップダウンから **最小長** と **最大長** を選択します。
4. **[保存（Save）]** 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、 **[保存]** をクリックします。

### モードを削除する

1. モードを選択し、 **削除** アイコンをクリックします。
2. 確認ポップアップで **[OK]** をクリックします。

### フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|

| モード名 | コミュニケーションのモード |
| --- | --- |

| 説明 | モードの説明 |
| --- | --- |
| 最小および最大の長さ | モードの最小および最大の長さを定義できます |

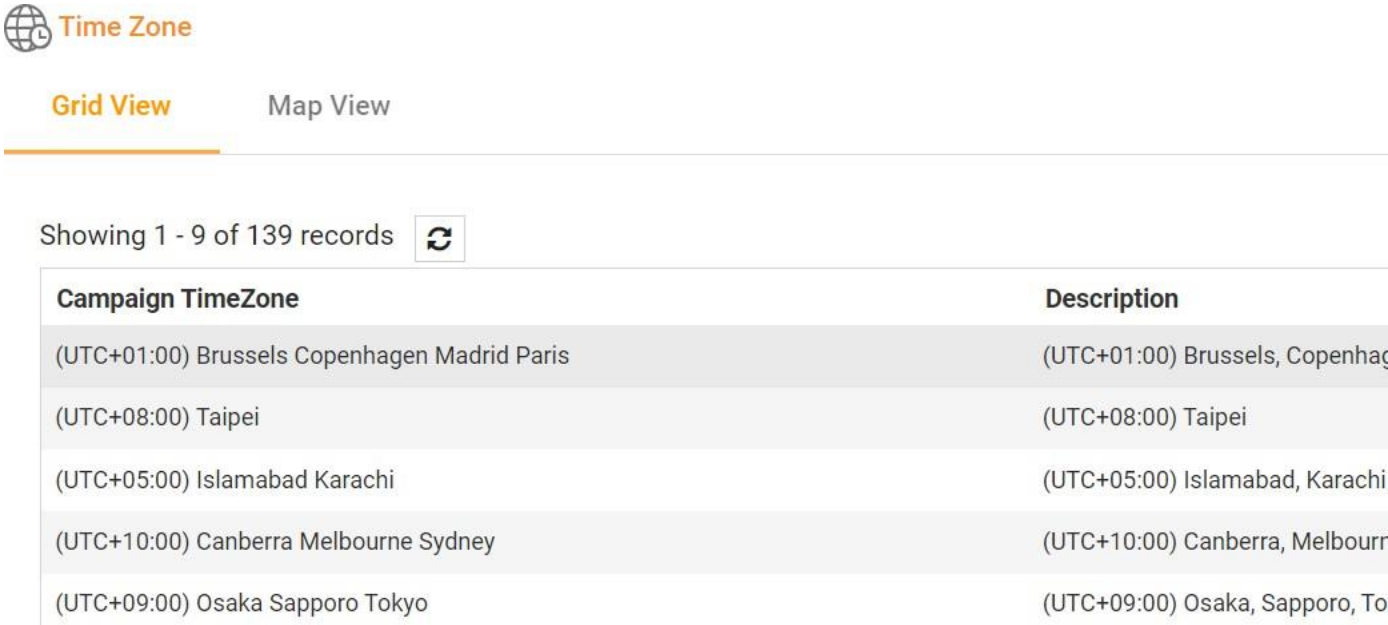
## タイムゾーン (Time zone)

すべての時間は協定世界時 (UTC) で保存され、システムのタイムゾーンに基づいてグローバルに表示されます。 タイム ゾーンは 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 ゾーンを使用してキャンペーンを実行します。 これらのタイムゾーンは、異なる大陸にまたがって散在している場合もあれば、同じ大陸内の異なる場所に散在している場合もあります。

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

### グリッド ビュー

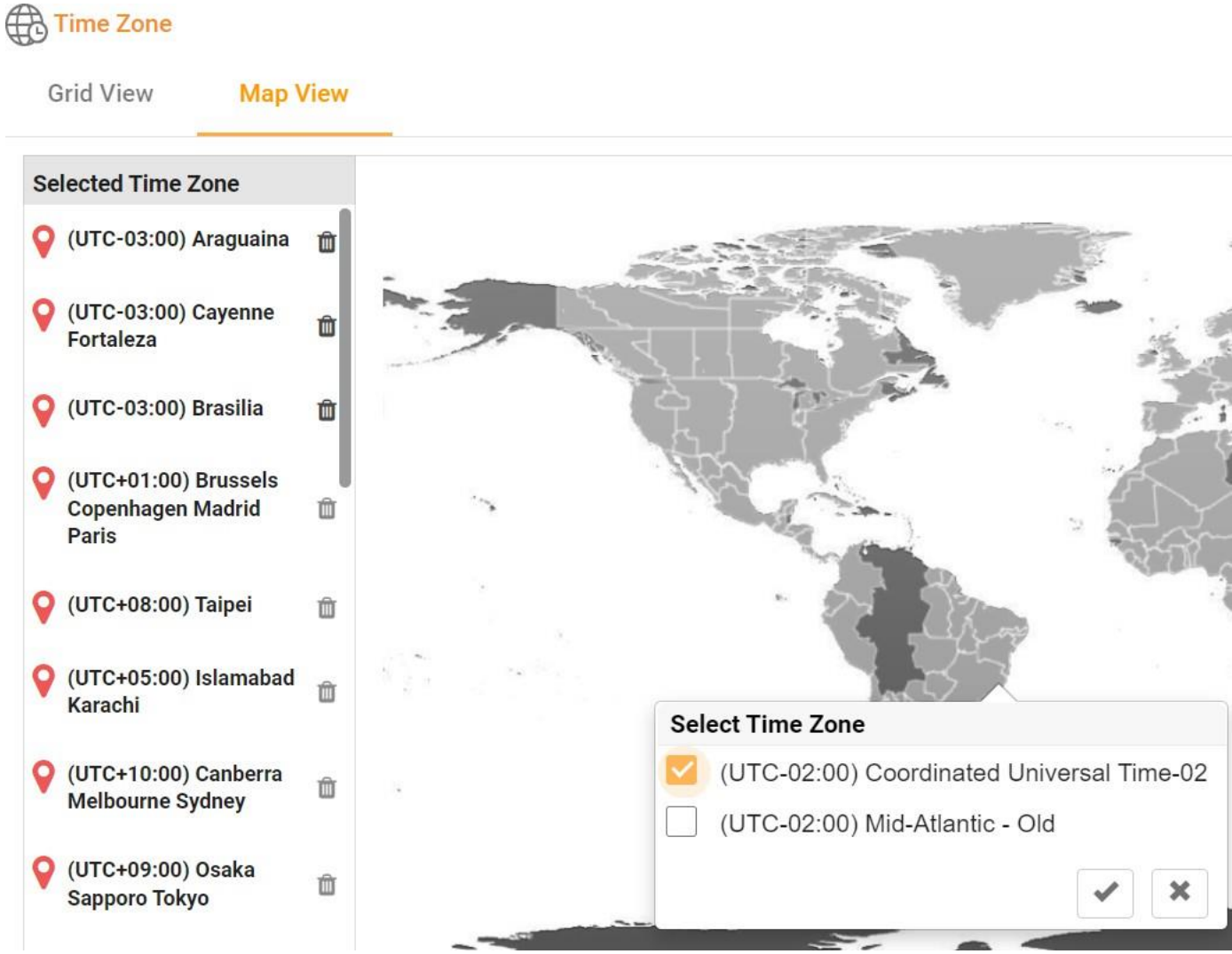
1. グリッド ビューに移動します。




2. タイムゾーンを選択し、キャンペーンのタイムゾーンを有効にします。

## マップビュー（Map View）

1. **マップ** ビューに移動します。




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

## システムタイムゾーン

1. **システムタイムゾーン**に移動します。
2. これを選択すると、システムは指定されたタイムゾーンに基づいてリアルタイムのパフォーマンス メトリックのデータを計算できるようになります。

# コンプライアンス

コンプライアンスでは、次の種類の連絡先をアップロードできます。

- 電話拒否 (DNC) - DNC レジストリは、迷惑な電話による妨害を希望しない番号のリストです。
  DNC レジストリは、迷惑電話を受け取らないよう要求した連絡先のリストです。 さらに、DNC は電子メールと SMS チャネルでは *連絡禁止* を意味します。 連絡先が DNC としてマークされると、すべてのチャネル (音声、SMS、電子メール) で、それ以降の迷惑な通信がブロックされます。
- National Do Not Call (NDNC) - これは全国レベルの DNC レジストリです。 番号が NDNC に登録されている場合、個人または組織は迷惑電話をかけることはありません。 NDNC は、*National Do Not Contact* ポリシー（SMS および電子メール チャネル）にも適用され、あらゆる媒体を介した迷惑な通信が行われないようにします。
- 事前の明示的な書面による同意 (PEWC) - PEWC では、携帯電話への自動ダイヤルまたは事前録音されたテレマーケティング通話、および住宅の固定電話への事前録音された通話について、テレマーケティング業者が着信側の事前の明示的な書面による同意を取得することを義務付けています。

  **注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。
- 顧客優先時間 (CPT) - アップロード ファイルを使用して、顧客が希望する 3 つの異なる通話時間を設定できます。 アプリケーションは、顧客が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。 必要に応じてタイムゾーンも設定できます。

  **注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

## [ファイルのインポート(Import File)]

1. ドロップダウンから **アップロードタイプ** と **インポートモード** を選択します。
2. **ファイルタイプ** を **テキスト/CSV** または **カスタム**から選択します。
3. ファイルの種類がテキスト/CSV の場合は、 **区切り文字**を選択します。 アップロード ファイルでは、コンマ (,)、ダッシュ (-)、ドル記号 ($)、パーセント (%)、パイプ (|)、サ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 のいずれかの区切り文字を使用します。
4. **ファイルを選択** をクリックして、ファイルをインポートして選択します。

   **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) で使用している場合は、アップロード用に配置された連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存します。

5. アップロードする プロファイル1 が必要な場合は、ドロップダウン リストから選択します。 クイックアップロードについては、 91 ページの「クイック アップロード」を参照してください。

## フィールドマッピング

1. **フィールド マッピング** Tab に移動します。
2. ドロップダウン リストから国コードを選択し、国コード フィールドにマップします。
3. ドロップダウン リストから DNC データを選択し、DNC データ フィールドにマップします。
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プします。
5. ドロップダウン リストからチャネル タイプを選択し、チャネル タイプ フィールドにマップします。 音声、ボイスメール、電子メール、SMS、CPAAS などの複数のチャネル 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 データ** を選択します。
   b. ドロップダウン リストから、 **開始日** フィールドと **終了日** フィールドを選択してマッピングします
   c. ドロップダウンリストから **日付形式** 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 データを選択します。
   b. アップロード タイプが **DNC** の場合、 **DNC 期間** を有効にして、アップロード ファイルから期間を選択します。 この連絡先を永続的に DNC としてマークするには、[DNC Forever] を有効にします。 DNC 期間フィールドは、アップロード タイプが DNC の場合にのみアクティブになります。
   c. TURN は、DNC Forever を有効にして、 **有効期間** を延長します。 このフィールドが有効になっている場合、 **開始日** および **終了日** フィールドは無効になります。
   d. **DNC Forever** フィールドが有効になっていない場合は、 **開始日** と **終了日** を選択します。
   e. ドロップダウンリストから **日付形式** を選択します。 このフィールドは、DNC 期間が有効な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ます。
   b. **同意** または **非同意** のいずれかをクリックして、事前の明示的な書面による同意の定義に従って、連絡先を同意（ユーザによる同意）として送信する必要があるか、非同意として送信する必要があるかを指定します。
9. アップロードタイプが **CPT**の場合、

1プロファイルは、手動アップロードと自動アップロードの両方で毎回再利用できる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。 アップロードを制御するすべての構成 (ファイル/データベースのアップロード、アクセス資格情報、ビジネス フィールドのマッピングなど、アップロードに関連するほぼすべてのもの) は、名前付きプロファイルに保存されます。 ファイルパスを選択し、プロファイルを選択してアップロードするだけです。

1. オプション **[ファイルからアップロード]** または **[市外局番を使用]**を選択して、タイムゾーンを選択します。 「ファイルからアップロード」を選択した場合は、アップロードした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ます。
2. 連絡先アップロード ファイルで指定された CPT が必要な場合は、 **[ファイルからアップロード]** を選択します。 アップロード ファイルにタイム ゾーンが含まれていることを確認してください。 タイム ゾーンを選択し、アップロードされたファイルから CPT のタイム ゾーンのフィールドをマップします。 アップロード ファイル内のタイム ゾーンがアプリケーションですでに使用可能であることを確認します。
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、 **[市外局番を使用]** を選択します。
4. ドロップダウンでアップロードしたファイルから、電話を受ける顧客が希望する曜日を選択します。 **曜日** アップロード ファイルには、月曜日の場合は Mo、火曜日の場合は Tu など、曜日の最初の連続する文字が少なくとも 2 つ含まれている必要があります。これは必須フィールドです。
5. **時刻形式** を HH:MM と HH:MM:XM から選択します。 時刻形式はアップロード ファイルで指定された形式と一致する必要があります。
6. **スロット A の開始時刻**[1]、 **スロット A の終了時刻**[2]、 スロット B の開始時刻[3]、 スロット B の終了時刻[4]、 スロット C の開始時刻[5] 、 スロット C の終了時刻[6]を選択します。

   **注**: 3 つのスロットすべてを選択する必要はありません。 ただし、複数のスロットを選択する場合は、最初にスロット A、次にスロット B、最後にスロット C の順に選択する必要があります。

---

**1**最初のスロット、つまりスロット A の顧客が希望するスロット開始時刻にマップするフィールドを選択します。これは、このスロットに適用されるダイヤルに関する法定制限に従って、アプリケーションが連絡先をダイヤラーに配信する時刻です。
**2**最初のスロット A の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ます。これは、連絡先がダイヤラーに配信されない場合。
32 番目のスロット (スロット B) の顧客優先スロット開始時刻にマップするフィールドを選択します。これは、最初のスロットで通話が失敗した場合に、顧客優先の 3 つのスロットのうち 2 番目として必要になります。 これは、アプリケーションが連絡先をダイヤラーに配信する時間です。 たとえば、スロット A のタイミングが午前 8 時から午前 9 時までで、何らかの制限または顧客が連絡不能なためにダイヤルアウトできなかった場合、ここで定義されたスロット B (午前 10 時から午前 11 時) にダイヤルアウトされます。 繰り返しになりますが、これは、このスロットに適用されるダイヤルに関する法定制限にも従う必要があります。
42 番目のスロット B の顧客が希望する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配信されない場合。
53 番目のスロット (スロット C) の顧客優先スロット開始時刻にマッピングするフィールドを選択し

ます。これは、最初と 2 番目のスロットで通話が失敗した場合に、3 つの顧客優先スロットの最後として必要になります。 これは、アプリケーションが連絡先をダイヤラーに配信する時間です。 たとえば、スロット A のタイミングが午前 8 時から午前 9 時までで、何らかの制限または顧客が連絡不能なためにダイヤル アウトできなかった場合、スロット B の時間が午前 10 時から午前 11 時までで、同じ理由でダイヤル アウトできなかった場合は、ここで定義したスロット C (2 PM から 3 PM) でダイヤル アウトされます。 繰り返しになりますが、これは、このスロットに適用されるダイヤルに関する法定制限にも従う必要があります。
63 番目のスロット C の顧客が希望する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配信されない場合。

## コンプライアンスまたはキャンペーンカテゴリー

注: これはオプションの手順です。

1. **コンプライアンスまたはキャンペーン固有のカテゴリ** Tab に移動し、 **キャンペーン固有の DNC** または適切なキャンペーンを選択して、選択したキャンペーンにコンプライアンスを適用します。
2. **カテゴリ固有の DNC** を選択し、適切なキャンペーン カテゴリを選択して、選択したキャンペーン カテゴリのコンプライアンスを適用します。
3. **[保存（Save）]** をクリックします。

## クイック検索

1. **アップロードタイプ** と **カテゴリタイプ**を選択します。
2. 検索する値を入力してください。 これは、DNC、NDNC、CPT、または PEWC のいずれかとしてマークされている連絡先の電話番号です。
3. **検索**をクリックします。
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、終了日時、および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。
5. PEWC の場合、検索結果には、一致するすべてのレコードのコンプライアンス データ、カテゴリ、チャネル、および同意タイプが入力されます。
6. CPT の場合、検索結果には、一致するすべてのレコードのコンプライアンス データ、カテゴリ、チャネル、曜日、およびスロット A、スロット B、スロット C (使用可能なスロット) の時間範囲が入力されます。

## クイックアップロード

簡単にアップロードするには:

1. **アップロードタイプ** と **チャネルタイプ**を選択します。 複数のチャネル タイプを選択できます。
2. ドロップダウンから **カテゴリ** を選択します。
3. DNC データ、NDNC データ、PEWC データなどの **コンプライアンス データ** を入力します。 連絡先電話番号の代わりに、DNC としてマークされたビジネス パラメータの値を入力することもできます。ビジネス パラメータを参照してください。
4. **有効期間** を有効にすると、連絡先は永久に DNC になります。
5. **開始時刻** と **終了時刻**を入力します。 この連絡先は、選択した期間、DNC としてマークされたままになります。

**注意**: 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。

6. アップロード タイプが **PEWC** の場合、 **[同意]** または **[同意なし]** のいずれかをクリックして、事前の明示的な書面による同意の定義に従って、連絡先を同意 (ユーザによる同意) として送信する必要があるか、同意なしとして送信する必要があるかを指定します。

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ます。
8. 顧客が電話を受ける曜日を **曜日** で選択します。
9. スロット A のチェックボックスを選択します。このスロットの顧客が希望する通話時間の開始時刻と終了時刻を選択します。 [OK] をクリックします。
10. 別のスロットが必要な場合は、スロット B のチェックボックスをオンにします。このスロットの顧客が希望する通話時間の **開始時刻** と **終了時刻** を選択します。 **[OK] をクリックします。**
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オンにします。このスロットで顧客が希望する通話時間の **開始時刻** と **終了時刻** を選択します。 **[OK]** をクリックします。
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、アップロードされるコンプライアンスコンタクトの種類 (DNC、NDNC、または PEWC) が決まります。<br><br>**DNC** - DNC は Do Not Call (登録) です。 一部の電気通信規制当局は、電話ユーザに自身を DNC 顧客としてマークするオプションを与えています。 いかなる個人または組織も、DNC として登録されている電話に迷惑電話をかけたり、迷惑な SMS を送信したりしてはなりません。<br><br>**NDNC** - NDNC は全国レベルの Do Not Call (登録) です。 番号が NDNC に登録されている場合、登録された国 (番号が登録されている国) の個人または組織は、迷惑電話をかけたり、迷惑な SMS を送信したりすることはできません。<br><br>**PEWC** - PEWC は事前の明示的な書面による同意です。 このコンプライアンスでは、テレマーケティング業者は、携帯電話への自動ダイヤルまたは録音されたテレマーケティング通話、および住宅の固定電話への録音された通話について、着信側から事前に明示的な書面による同意を得ることが義務付けられています。<br>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、キャンペーン用にアップロードされる数字が PEWC に準拠していることを確 |

| | |
|---|---|
| | 認する必要があります。 |
| インポートモード | 輸入方法<br><br>**追加**: アップロードされたレコードを既存の DNC/NDNC/PEWC リストに追加します。<br><br>**上書き**: 既存のリストをクリアし、新しいリストを追加します。 |

| | |
|---|---|
| | リストにレコードを追加します。<br><br>**削除**: アップロードされているレコードと一致する DNC/NDNC/PEWC リスト内のレコードが削除されます。 |
| ファイルタイプ | インポートするファイルの種類。<br><br>アプリケーションをローカライズされた言語 (英語以外) で使用している場合は、アップロード用に配置された連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存します。 |
| デリミタ | ファイル内のデータ フィールドを区切る文字をリストします。<br><br>アップロード ファイルでは、コンマ (,)、ダッシュ (-)、ドル記号 ($)、パーセント (%)、パイプ (\|)、サ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 のいずれかの区切り文字を使用します。 |
| プロファイル名（Profile Name） | プロファイルを一覧表示します。 プロファイルは、手動アップロードと自動アップロードの両方で毎回再利用できるアップロード 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。 |
| 国コード | アップロードファイル内の国コードとしてマッピングされるビジネスフィールド |
| DNC データ | DNC データのフィルターとしてマッピングされるフィールド |
| 市外局番 | 市外局番としてマッピングされるビジネス フィールド。<br><br>このキャンペーンの州法準拠は、システムで設定されている市外局番に従います。 この市外局番に属する州の州法が適用されます。 |
| チャネルタイプ | 音声、電子メール、SMS などの DNC アップロードを適用するための通信モード。<br><br>複数のチャネル タイプのチェックボックスを選択できます。 |
| DNC 間隔 | DNC としてマークされる連絡先の期間。 |
| DNC フォーエバー | DNC は永久に、アップロードされた連絡先を DNC/NDNC/PEWC に永久に許可します |

| | |
|---|---|
| キャンペーン固有 | キャンペーンの詳細を一覧表示する |
| カテゴリー別 | 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名 |

# グローバルアップロード

グローバルアップロードを使用すると、各キャンペーンに定義された条件に基づいて、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を構成する方法について説明します。

ユーザは以下を実行できます。

- 連絡先をアップロード
- グローバルアップロード設定

グローバルアップロードを使用すると、連絡先フィールドをデータ タイプにマッピングできます。 ルールの横にあるプラス (条件の追加) をクリックして連絡先リストに追加の条件を追加し、追加の条件セットを作成できます。 条件セット内の条件は、ルールを評価するときに AND 結合されます。 各条件は、他の条件セットと OR 結合されます。

## 連絡先をアップロード

### [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、 **連絡先のアップロードに移動します**。
2. **タイプ** を **テキスト/CSV** または **その他**から選択します。 その他の形式では JSON 形式のみがサポートされます。
3. **[ファイルを選択]** をクリックし、アップロードする連絡先ファイルを選択します。

   **注**: 英語以外のローカライズされた言語でアプリケーションを使用している場合は、アップロード用に配置された連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存します。
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がドロップダウンに表示されます。 各フィールドの特性を定義します。
2. **データ型** を **Float**、 **String**、 **Number**、 **DateTime**から選択します。
3. 選択したデータ型が **DateTime** の場合は、

**Format** を選択します。 **式ビルダー**

1. **式ビルダー** に移動し、 **新規作成**をクリックします。
2. **式名**を入力します。
3. ドロップダウンから **関数** を選択します。 Left、Right、Substring、Replace 関数の場合、すべてのスキーマ フィールド (アップロード ファイルのヘッダー フィールド) とシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。

4. パラメータ 1 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。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **Now** のみを選択できます。
5. パラメータ 2 に対して **設定** をクリックします。この式には選択できるパラメータが 3 つあります。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **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。この式には選択できるパラメータが 3 つあります。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **「今すぐ」** のみを選択できます。
7. **[ ] をクリ**

**ックします。**

**ビルド条件**

1. **ビルド条件** Tab に移動します。 キャンペーンとプロファイルのビルド条件が表示されます。 ユーザは **アクション**から条件を編集または削除できます。
2. 新しい条件を作成するには、 **[+ 条件を追加]** をクリックします。
3. ドロップダウンから **キャンペーン名** と **プロフィール名** を選択します。
4. ファイルをアップロードする方法は 2 つあります。 これは、 *LCMGlobalUploader* コンポーネントの *web.config* 内の *Record-sMovedToAllMatchedConditions* 構成によって制御されます。
   a. True - 複数のキャンペーン（連絡先が複数のキャンペーンの条件を満たす場合）
   b. False - 単一のキャンペーン。条件に一致する最初のキャンペーンに連絡先がアップロードされます。
5. **高度なビルダー**を有効または無効にするには、 高度なビルド条件を参照してください。
6. **アップロード**をクリックします。

## テキストと **CSV** を使用したグローバルアップロード構成

テキストと CSV を使用してグローバルアップロード構成を実行する方法については、 テキストと CSV を使用した構成を参照してください。

## **API** を使用したグローバルアップロード構成。

API を使用してグローバルアップロード構成を実行する方法については、 「API を使用した構成」(100 ページ)を参照してください。

## JSON または固定幅を使用したグローバルアップロード設定

テキストまたは JSON ファイルを使用してグローバルアップロード構成を実行する方法については、次のページの 「JSON または固定幅を使用した構成」を参照してください。

## グローバルアップロードのステータス更新

1. グローバル リスト ID を選択し、[ アクション ] の下の **メニュー**アイコンをクリックします。
2. 現在のステータスに基づいて、メニューにオプションが表示されます。 ステータスを変更するには適切なオプションを選択してください。

## グローバルアップロードを削除

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

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| グローバルリスト ID | アップロード時にアプリケーションによって割り当てられたリスト ID。 |
| ファイル名 | アップロードする連絡先が含まれているファイル名。 |
| アップロード時間 | リストがアップロードされた日時。 システム設定で設定された時間に基づきます。 |
| 処理済み | リストから処理された連絡先の数。 |
| 比類のない | リストと一致しなかった連絡先の数。 一致しない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] をクリックします。 |
| グローバルリストキャンペーン | 展開すると、各キャンペーンにアップロードされた連絡先の数が表示されます |

| | |
|---|---|
| Status（ステータス） | 連絡先のステータスを定義します。<br><br>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ます。つまり、連絡先のアップロードが成功し、連絡先がダイヤラーに配信されます。<br><br>停止済み - このステータスはリストが停止していることを示します。 連絡先はそれぞれのキャンペーンにアップロードされますが、ダイヤラーには配信されません。<br><br>失敗 - このリストのすべての連絡先がアップロードされていません |

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | キャンペーン。<br>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。 |
| 完了率 | 完了率は次の式を使用して計算されます。<br>((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100 |
| アクション | 取るべき行動をリストアップする |
| 停止 | さまざまなキャンペーンにアップロードされ、ダイヤラーに配信される連絡先を停止します。 |
| 開始 | アップロードされた連絡先のダイヤラーへの配信を再開します。 |
| 永久停止 | このリストからの連絡先の配信を永久に停止します。 この操作は元に戻せません。 |

## JSON または固定幅を使用した設定

### [ファイルのインポート(Import File)]

1. 選択してください **ソース** アップロード用。
    a. 選択してください **新しい** グローバルアップロード用の新しいファイルを構成するためのファイル。
    b. 選択してください **既存** 既存のファイルの条件を更新するためのファイル。
2. 選択された **ソース** は **新しい**、選択 **デリミタ**
3. 選択してください **ファイルタイプ**。
    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、これを選択します。 フラット ファイル内のフィールドは、カンマ、Tab、またはカスタム区切り文字で区切ることができます。
    b. **API** - フラット ファイルを使用しない場合は、API を使用してテンプレートで連絡先をアップロードすることもできます。
    c. **その他** -「その他」を選択した場合は、固定幅（ヘッダーのないフォーマットされたテキスト ファイル）または JSON（デフォルト オプション）から適切な形式を選択します。

    **注記**: ローカライズされた言語 (英語以外) でアプリケーションを使用している場合は、アップロード用に配置された連絡先ファイルを UTF-8 エンコーディングで保存します。

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

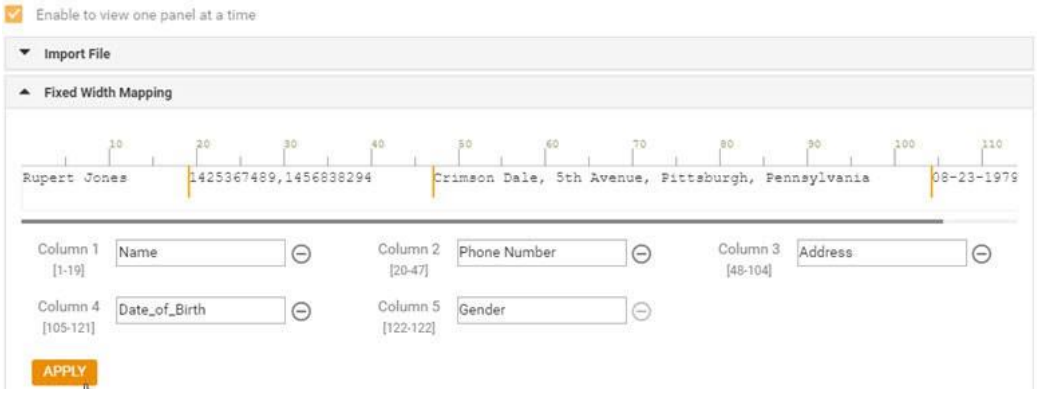
**注記**: アップロードするファイル名が同じ文字列で始まっていることを確認してください。 たとえば、サードパーティ アプリケーション (CRM) からアップロード用のファイルを定期的に受信するとします。 ここで設定するファイルが Contact.txt の場合、サードパーティアプリケーションによって配置されるすべてのファイルの名前はこの名前で始まります。サードパーティアプリケーションは、識別のためにタイムスタンプまたは一意の ID を付加する場合があります（例：Contact_MMDDYYYY.txt、Contact_000001.txt）。 アプリケーションが開始文字列（この場合は連絡先）に一致するファイルを見つけた場合、　　）の場合、ファイルはアップロード対象となります。

**注記**: 連絡先ファイルにオプションのビジネス フィールドが含まれている場合、これらのフィールドのファイル ヘッダーには特殊文字 Anywhere を含めることはできません。 また、これらのフィールドのファイル ヘッダーが数字で始ま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用する場合は、アップロード ファイルでデータ フィールドを区切るために使用した区切り文字を選択します。

### 固定幅

このオプションは、選択したファイル形式が **その他**。

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. ファイルの最初のデータ行が文字スケールで表示されます。 列を区切り、それぞれの列のヘッダーを定義することができます。
3. データ行に沿った場所をクリックして、各列の制限をマークします。 1 列あたり最大 128 文字まで入力できます。
4. 最初に確立された列は列 1 と名付けられ、後続の列にはそれに応じて番号が付けられます。列ごとに文字範囲も指定されます。 最初の列の範囲は 1 から始まります。列の終了点が次の列の開始点になります。
5. 各列のヘッダーをテキスト ボックスで定義し、各列に沿って表示します。

   **注記**: 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ます。 ヘッダー付きの

TXT ファイルをアップロードすると、ヘッダーはレコードとして扱われます。 ヘッダーの不一致はグローバルアップロード履歴に報告されません。 これらは、グローバルアップロードパスの「エラー ログ」フォルダーから入手できます。

6. 列を削除するには、 **取り除く** それに沿って進み、表示される削除確認ポップアップで確認します。 最後の列は削除できません。
7. クリック **適用する** ボタンをクリックして変更を保存します。 一度適用した変更は元に戻せません。 後続のフィールドのデータ マッピングのために列ヘッダーが入力されました。 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. に移動 **データスキーマ**。 テンプレート ファイル内のすべてのフィールドがドロップダウンに表示されます。 各フィールドの特性を定義します。
2. 選択してください **データ型** から **フロート**、 **弦**、 **番号**、そして **日時**。
3. 選択したデータ型が **DateTime** の場合は、

**Format** を選択します。 式ビルダー

1. **式ビルダー** に移動して、 **新規作成**をクリックします。
2. **式名**を入力します。
3. ドロップダウンから **関数** を選択します。 Left、Right、Substring、Replace 関数の場合、すべてのスキーマ フィールド (アップロード ファイルのヘッダー フィールド) とシステム フィールドに値が入力されます。 いずれか 1 つを選択し、 **[選択]** をクリックします。
4. パラメータ 1 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。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **「今すぐ」** のみを選択できます。
5. パラメータ 2 に対して **設定** をクリックします。この式には 3 つのパラメータを選択できます。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **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。この式には選択できるパラメータが 3 つあります。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 いずれか 1 つを選択し、 **選択** をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **Now** のみを選択できます。
7. **[ ] をクリ**

**ックします。**

ビルド条件

1. **ビルド条件** Tab に移動します。 キャンペーンとプロファイルのビルド条件が表示されます。 ユーザは **アクション**から条件を編集または削除できます。

2. 新しい条件を作成するには、 **[+ 条件を追加]** をクリックします。
3. ドロップダウンから **キャンペーン名** と **プロフィール名** を選択します。

4. ファイルをアップロードする方法は 2 つあります。 これは、 *LCMGlobalUploader* コンポーネントの *web.config* 内の *Record- sMovedToAllMatchedConditions* 構成によって制御されます。
    a. True - 複数のキャンペーン（連絡先が複数のキャンペーンの条件を満たす場合）
    b. False - 単一のキャンペーン。条件に一致する最初のキャンペーンに連絡先がアップロードされます。
5. **高度なビルダー**を有効または無効にするには、「 高度なビルド条件」を参照してください。
6. **アップロード**をクリックします。

ビルド条件には次のフィールドが表示されます。

| フィールド名 | 説明 |
|---|---|
| シーケンス ID | コンタクトプロセスが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） | プロファイルの名前。 |
| 条件 | 条件の名前。 |
| アクション | 実行されるアクション。 |

## API を使用した設定

### [ファイルのインポート(Import File)]

1. **+ 追加** アイコンをクリックし、 **グローバルアップロード構成に移動します。**
2. アップロードする **ソース** を選択します。
    a. グローバルアップロード用の新しいファイルを構成するには、 **新しい** ファイルを選択します。
    b. 既存のファイルの条件を更新するには、 **既存の** ファイルを選択します。
3. 選択した **ソース** が **新規**の場合は、 **区切り文字を選択します。**
4. **ファイル タイプ** として **API**を選択します。 グローバルアップロード API を使用し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ます。 これには、連絡先の詳細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 ファイル内のフィールドをデータ スキーマにマップし、条件を記述し、連絡先をアップロードできます。
5. **テンプレート名**を入力します。 テンプレートには、API で義務付けられてい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がドロップダウンに表示されます。 各フィールドの特性を定義します。

2. **データ型** を **Float**、 **String**、 **Number**、 **DateTime**から選択します。
3. 選択したデータ型が **DateTime** の場合は、

**Format** を選択します。 **式ビルダー**

1. **式ビルダー** に移動し、 **新規作成**をクリックします。
2. **式名**を入力します。
3. ドロップダウンから **関数** を選択します。 Left、Right、Substring、Replace 関数の場合、すべてのスキーマ フィールド (アップロード ファイルのヘッダー フィールド) とシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。
4. パラメータ 1 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。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **Now** のみを選択できます。
5. パラメータ 2 に対して **設定** をクリックします。この式には選択できるパラメータが 3 つあります。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 いずれか 1 つを選択し、 **[選択]** をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **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。この式には選択できるパラメータが 3 つあります。 関数 Left、Right、Substring、および Replace の場合、すべてのスキーマ フィールドとシステム フィールドに値が入力されます。 これらのいずれかを選択し、 **選択**をクリックします。 その他すべての日付、曜日、時刻関連の機能については、 **「現在」** のみを選択できます。
7. **[ ] をクリ**

**ックします。**

**ビルド条件**

1. **ビルド条件** Tab に移動します。 キャンペーンとプロファイルのビルド条件が表示されます。 ユーザは **アクションから条件を編集または削除できます。**
2. 新しい条件を作成するには、 **[+ 条件を追加]** をクリックします。
3. ドロップダウンから **キャンペーン名** と **プロフィール名** を選択します。
4. ファイルをアップロードする方法は 2 つあります。 これは、 *LCMGlobalUploader* コンポーネントの *web.config* 内の *Record-sMovedToAllMatchedConditions* 構成によって制御されます。
   a. True - 複数のキャンペーン（連絡先が複数のキャンペーンの条件を満たす場合）
   b. False - 単一のキャンペーン。条件に一致する最初のキャンペーンに連絡先がアップロードされます。

5. **高度なビルダー**を有効または無効にするには、「 高度なビルド条件」を参照してください。
6. **アップロード**をクリックします。

# ビジネス成果

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処置です。 ビジネス成果は、各ビジネス成果の取り消しと終了のルールを定義します。

たとえば、クレジットカード所有者は残高を支払うことを確認する場合があります。 あなたの説明は支払いを確認することができます。 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。 成功した場合はコンタクトを閉じるようにビジネス成果を設定できます。 逆に、クレジットカード所有者が支払いを拒否した場合は、説明を「支払い拒否」にし、ビジネス結果を「失敗」に設定することができます。 ここでも、後日再度連絡先を再スケジュールするようにビジネス成果を構成することができます。

ユーザは新しいビジネス成果を作成したり、ビジネス成果を編集および削除したりできます。

## 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。

注:「SYNC DISPOSITION」ボタンを使用して Nice CXone Disposition を同期し、新しいビジネス成果を作成できます。 これは Nice CXone 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が利用できます。

エージェントがダイヤラーを Campaign Manager アプリケーションと同期すると、ラップアップ コードが取得され、 **Global_<dialername>_Wrap-up** グループの下に表示されます。 Campaign Manager は、Agent Desktop で設定されたビジネス成果よりも、定義済みのラップアップ 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 「親結果」 を定義し、 **結果タイプ**、 **再スケジュール時間**、 **最大再試行回数**、 **優先度**、 **リード スコア** などのビジネス結果プロパティを変更できます。

## 新しいビジネス成果を追加する

### ビジネス成果グループ

1. **[追加]** をクリックし、 **[ビジネス成果の追加]**に移動します。
2. **ビジネス成果グループ名** と **説明**を入力します。
3. **[ 次へ ]** をクリックします。

親の成果

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

結果

1. **結果** Tab に移動し、 **追加** をクリックします。
2. **結果** の名前を入力し、ドロップダウンから **親の名前** を選択します。
3. 失敗や成功などの **結果タイプ** を選択します。
4. **再スケジュール時間**、 **最大再試行回数**、 **優先度**、および **リード スコア**を入力します。
5. TURN を **Close Contact** に **ON** して、接触を閉じます。
6. TURN の **連絡先の削除** を **オン** にしてモードを削除します。
7. **アクション** Tab **の下の保存** をクリックします。
8. **[保存（Save）]** をクリックします。

## ビジネス成果の編集または削除

ユーザはビジネス成果を編集および削除できます。

結果を編集する

1. ビジネス成果を選択し、 **アクション** の下の **編集** をクリックします。Tab。
2. パラメータを更新し、 **グループの更新**をクリ

ックします。 **結果を削除する**

1. ビジネス成果を選択し、 **アクション** の下の **削除** Tab をクリックします。
2. 警告を読み、 **削除** をクリックしてビジネス成果を削除します。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ビジネス成果グループの説明 | ビジネス成果グループの説明 |
| 親結果名 | 親結果の名前 |

| 親の成果の説明 | 親の結果の説明 |
|---|---|
| アクション | 結果に対して実行するアクションを定義します。 ユーザは結果を編集または削除できます。 |
| 結果 | 結果の名前。 結果とは、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処置です。 |
| 結果タイプ | 失敗や成功などの結果の種類を定義します |
| 時間の再スケジュール | 結果のために連絡先を再スケジュールする日時を定義します |
| 最大再試行回数 | これは、エージェントが通話のビジネス成果を設定するときに許可される再試行回数です。 この番号に達すると、連絡先は次の有効なモードにダイヤルされます。 他の有効なモードが利用できない場合、アプリケーションは、Daily Retry または Global Retry に達するまで、このモードでこの接続を再試行し続けます。 |
| Priority | 結果の優先順位を定義します。 この連絡先をより高い優先度で配信するには、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。 |
| 濃厚接触者 | 連絡先を閉じる必要があるかどうかを指定します。 |
| PCB を保持 | 同じエージェントに個人的なコールバックを行うオプション。現在接続されているコールは個人的なコールバック連絡先であり、処理後に PCB 連絡先として維持する必要があります。TURN の Retain PCB スイッチをオンにします。<br><br>**注**: 個人コールバック機能は現在利用できません。 今後のリリースが予定されています。 |

## 州、市外局番、郵便番号

州/地域/郵便番号セクションでは、州固有の通話可能時間、市外局番、郵便番号を管理することにより、地域のテレマーケティング規制への準拠を保証します。 郵便番号と市外局番をそれぞれの州と時間帯にマッピングしたマスター リストを維持することで、週末やその他の該当期間を含む許可された時間帯に個人に連絡するための法定要件を遵守できるようになります。

### 状態を追加

新しい状態を追加するには、次の手順を実行します。

1. システム メニューの **州/地域/郵便番号** に移動します。
2. [状態] に移動して、 **[状態の追加]** をクリックします。
3. **州** 名を入力します。
4. ドロップダウンリストから **ゾーン名** を選択します。
5. **[保存（Save）]** をクリックします。

## 郵便番号を追加

新しい郵便番号を追加するには、次の手順を実行します。

1. 郵便番号 Tab へ移動します。
2. **郵便番号を追加**をクリックします。
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 **ゾーン名** 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 **州** を選択します。 これも必須フィールドです。
6. 必要に応じて、 **ブロック状態** ボタンを切り替えてステータスをブロックします。
   a. スイッチがオンになっている場合は、ステータスをブロックする **開始日時** を入力します。
   b. ブロックが終了するタイミングを定義するには、 **終了日と時刻** を入力します。
7. **アクション** Tab の下の **保存** をクリックして、エントリを保存します。

### 郵便番号をインポートする

**郵便番号** をインポートするには:

1. **「郵便番号のインポート」** に進みます。
2. **[ファイルを選択]** をクリックし、郵便番号ファイルを選択します。
3. アップロードされたファイルからフィールドをマップします。 マッピングのためにドロップダウンから適切な値を選択します。 **郵便番号**、 **ゾーン名**、 **州**をマップします。 これらは必須フィールドです。
4. **[インポート]** をクリックします。

### 郵便番号をインポートしてブロックまたはブロック解除する

郵便番号ファイルをインポートしてブロックまたはブロック解除するには:

1. **[ブロック/ブロック解除]** に移動します。
2. ファイルの種類を **ブロック** または **ブロック解除**から選択します。
3. **[ファイルを選択]** をクリックし、郵便番号ファイルを選択します。
4. ブロックまたはロック解除する郵便番号の **開始日時** と **終了日時** を選択します。
5. テキスト ファイル内のすべてのフィールドは、 **フィールド マッピング** セクションのドロップダウン リストに表示されます。 マッピングのドロップダウンから **郵便番号** を選択します。
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 に移動し、 **市外局番の追加** をクリックします。
2. **市外局番** を数値で入力してください。
3. ドロップダウン リストから **ゾーン名** を選択して、市外局番をマップします。
4. ドロップダウンリストから **州** を選択します。
5. TURN 市外局番の **ブロック ステータス** を **オン** または **オフ**に設定します。 これにより、市外局番をブロックしたりブロック解除したりできるようになります。
   a. スイッチがオンになっている場合は、ステータスをブロックする **開始日時** を入力します。
   b. ブロックが終了するタイミングを定義するには、 **終了日と時刻** を入力します。
6. **アクション** Tab の下の **保存** をクリックします。

### 市外局番をインポートする

市外局番をインポートするには:

1. 「**市外局番のインポート**」をクリックします。
2. **[ファイルの選択]** をクリックし、市外局番ファイルを選択します。
3. マッピングのドロップダウン リストから適切な値を選択します。 **市外局番**、 **ゾーン名**、および **州**をマップします。 これらは必須フィールドです。
4. **[インポート]** をクリックします。

### 市外局番をインポートしてブロックまたはブロック解除する

アプリケーションは、ブロックされたエリアの連絡先をダイヤラーに配信しません。 連絡先の配信をブロックするには、エリア コード機能のブロック/ブロック解除機能を使用します。

市外局番ファイルをインポートしてブロックまたはブロック解除するには:

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

### 市外局番または郵便番号を編集する

1. 市外局番または郵便番号を選択し、[アクション] の下にある **編集** をクリックします。
2. 詳細を更新します。 TURN **ブロック ステータス** スイッチ **オン** にして、市外局番または郵便番号をブロックします。
3. **[保存（Save）]** 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、 **州グループの作成に進みます**。

### フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 郵便番号（Zip Code） | 5 桁または 9 桁の郵便番号。 |
| 状態 | 州の州名 |
| ブロックステータス | エリアまたは郵便番号がブロックされているかブロック解除されているかを定義します |
| 開始日時 | ブロックまたはブロック解除する市外局番または郵便番号の開始日時 |
| 終了日時 | 市外局番または郵便番号をブロックまたはブロック解除する終了日時 |
| アクション | 市外局番または郵便番号を編集または削除できます |

## 州法

一部の国では、各州ごとに異なるテレマーケティング規制や通話プロトコルが定められている場合があります。 州法モジュールを使用すると、州固有の呼び出し可能時間やその他のコンプライアン

ス要件を指定できます。

州法グループ セクションでは、州のグループを定義および管理できます。 これらのグループの呼び出し可能時間やその他のコンプライアンス設定を構成して、グループに含まれる各州の適用法および規制に準拠することができます。

**注**: 州法グループは、一度に複数のキャンペーンにマッピングできます。

**例**: 州によっては、テレマーケティング業者は平日は 8:00 AM から 6:00 PM まで、土曜日は 8:00 AM から 2:00 PM までの間にのみ電話をかけるべきであり、日曜日には電話をかけてはいけないという規制がある場合があります。 アプリケーションを設定して、ダイヤルした連絡先が指定された時間内にのみ配信されるようにすれば、州法に違反して連絡先が配信されることがなくなります。

これらの例に限定されず、法律の組み合わせも考えられます。

状態 1 - 午前 9 時から午前 6 時までは、どのモードでも顧客への通話は許可されません。固定電話への通話は日曜日を除き、午前 7 時から午前 9 時までのみ許可されます。携帯電話への通話は月曜日から金曜日の午前 10 時から午後 2 時までのみ許可されます。 ボイスメールの制限も適用されます。

状態 2 - 顧客への通話は日曜日を除いて午前 6 時から午前 8 時までのみ許可されます。オフィスの固定電話は月曜日から金曜日の午前 10 時から午後 1 時までのみ許可されます。日曜日には一切通話できません。午前 6 時から午前 6 時までは迷惑電話は許可されません。

州法グループ PM を使用すると、ダイヤル、Tab/E メール メッセージ、さらにはボイスメールの送信に関する法定要件を満たすようにアプリケーションを構成できます。 州法グループに加えて、特定の CCB 条件グループを特定の州に適用する コンプライアンス条件ビルダー (CCB) が設定されていることを確認します。 これらの州法グループは、それに応じて連絡先をダイヤルするためにさまざまなキャンペーンにマッピングされます。 州法グループは、一度に複数のキャンペーンにマッピングできます。

州法グループを追加するには:

1. **州法グループ** に移動して、 **州法グループの追加**をクリックします。
2. グループの **グループ名** と **説明** を入力します。
3. 複数の状態を追加するには、 **+** アイコンをクリックします。
4. デフォルト設定を適用するには、 **デフォルト** スイッチを **オン**にアクティブ化します。

   **注**: デフォルト セクションの詳細は、デフォルト設定がオンに切り替えられている場合にのみアクティブになります。
5. 既存の **州法グループ**の場合、 **デフォルトの州** は他のすべての州の後に最後に表示されます。
6. ドロップダウンリストから **州名** を選択します。
7. ドロップダウンリストから **ゾーン名** を選択します。
8. 状態を追加する必要がある場合は、 **[状態の追加]** をクリックします。 詳細については、 状態の追加 セクションを参照してください。
9. 州の連絡先にダイヤルできる **時間** 枠を入力します。
10. 該当する場合は、 **「日中のタイミングの設定」** をクリックして、各曜日の特定の時間帯を定義します。

**注**: デフォルトでは、ここで定義された期間はすべての曜日に適用されます。

11. グループを保存するには、 **[作成]** をクリックします。

モード（**Mode**）

**注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

1. すべてのモードを有効にするには、 **すべてのモードを有効にする** スイッチを有効にします。
2. **すべてのモード** スイッチがアクティブになっていない場合は、ドロップダウン リストから **モード** を選択します。
3. **開始時刻** と **終了時刻**を入力します。 これらのフィールドは、選択したモードがアクティブになる時間枠を定義します。
4. 複数のモードを追加するには、 **+** アイコンをクリックします。

コンプライアンスグループ

**注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

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. **利用可能なコンプライアンス グループ** を **選択したコンプライアンス**

グループに移動します。 **州法グループの特徴**

**注**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

1. **顧客が希望する時間** オプションを有効にします。 有効にすると、顧客が指定した時間枠内でのみ連絡が試行されるようになります。
2. 連絡先を州グループに配信する必要がある場合は、 **[高速ダイヤリング]** オプションを有効にします。

休日を選択

1. **休日** Tab に移動し、州の **休日** を選択します。

   **注**: アプリケーションには、現在の年と翌年の休日が表示されます。
2. **[保存（Save）]** をクリックします。

## 州法の更新

1. 状態名または状態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、 **[保存]** をクリックします。

## 州法の削除

1. 状態名または状態グループ名を選択し、 **[削除]** をクリックします。
2. 確認ポップアップで **[OK]** をクリックします。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |

| | |
|---|---|
| 州名 | 州名 |
| グループ名 | 州グループの名前 |
| 説明 | 州グループの説明 |
| ゾーン名 | 州のタイムゾーン |
| 開始時間と終了時間 | 状態に応じて連絡先にダイヤルアウトできる開始時刻と終了時刻を定義します。 |
| 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（Zip Code） | 州の郵便番号 |
| 市外局番 | 市外局番 |
| アクション | 状態または状態グループを削除または編集できます |
| すべてのモードが有効 | すべてのモードを一度に有効にする |
| お客様のご希望時間 | 顧客が指定した時間を有効にします |
| 休日を選択 | 州に適用される休日を選択できます |

## 休日

休日は、祭り、記念日、誕生記念日などを考慮して、さまざまな地理に基づいて休日のリストを定義し、キャンペーンにマッピングします。 これらは通常キャンペーンが実施されない日です。 アプリケーション全体で利用可能な休日を追加できます。 追加したら、地域の必要に応じてこれらの休日をさまざまなキャンペーンにマッピングできます。

### 新しい休日を追加

1. **[休日を追加]** をクリックし、 **[休日のタイトル] を入力します**。
2. 休日の **開始日** と **終了日** を入力します。
3. **[保存（Save）]** をクリックします。
4. **休日** を選択し、 **キャンペーンに休日を追加**をクリックします。
5. ポップアップマップで適切なキャンペーンを選択します。 すべてのキャンペーンを選択するには、グリッド ヘッダー行のチェック ボックスをオンにします。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。

### キャンペーンに休日を追加

この機能を使用すると、休日をキャンペーンに関連付けることができます。 これを行うには、休日を選択し、 **「キャンペーンに休日を追加」** をクリックします。 選択した休日にマッピングする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

休日マッピング機能を使用すると、休日とそれにマッピングされたキャンペーン間の関連付けを表示および管理できるため、これらの接続の追跡と更新が容易になります。

**注**: このリリースでは、休日グループの追加と休日のインポートは有効になっていません。

### フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ホリデータイトル | 休日のタイトル。 |
| 開始日 | 休暇開始日 |
| 終了日 | 休日の終了日。 |

## URL

URL を使用すると、カスタム ページまたは Web サイトを Campaign Manager アプリケーションに埋め込み、Campaign Manager 内から起動できるようになります。 これにより、別のブラウザを開いて頻繁に表示する Web ページを閲覧する必要がなくなります Tab。

ユーザは URL を追加、編集、有効化、無効化、または削除できます。 システム メニューを有効にすると、システム メニューに URL へのショートカットが表示されます。 これにより、この画面に移動しなくても、ワンクリックで URL にアクセスできるようになります。

### URL を追加

新しい URL を追加するには:

1. **[URL を追加]** をクリックし、Web ページの **名前**を入力します。
2. URL の **URL アドレス** と **説明** を入力します。
3. Url ロゴの **URL ロゴ** をクリックして画像を選択します。
4. **[ ] をクリックします。** URL がリストに追加されます。

5. 必要に応じて、 **[メニューを有効にする]** をオンにして、システム メニューにこの URL へのショートカットを表示します。 これにより、この画面に移動しなくても、ワンクリックで URL にアクセスできるようになります。

### URL を更新

1. 更新する URL を選択し、 **[編集]** をクリックします。
2. 詳細を更新し、 **[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. 確認ポップアップで **[OK]** をクリックします。

### フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | URL の名前 |
| 説明 | URL の説明 |
| URL | 設定するアプリケーションの Uniform Resource Locator (URL) |
| メニューで有効にする | システム メニューにこの URL へのショートカットを表示します。 これにより、この画面に移動しなくても、ワンクリックで URL にアクセスできるようになります。 |
| アクション | URL を削除または編集できます |

## プロファイル（Profile）

プロファイルは、連絡先のアップロード、連絡先のスクラブ、または DNC、NDNC、PEWC、CPT 連絡先などの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、パラメータの設定、さまざまなフィールドのマッピングなどに関連するさまざまなアクティビティはプロファイル 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。

### プロフィールを作成

プロファイルを追加するには:

1. 新しいプロファイルを作成するには、[+ 追加 ] をクリックします。
2. ドロップダウンから **プロファイル タイプ** を選択します。 次のいずれかを選択します。
    a. ダイヤラーに送信する連絡先をアップロードするには、 **[連絡先のアップロード]** を選択します。

b. 新規アップロードの前にデータベース内の連絡先を消去するには、 **「連絡先の削除」** を選択します

c. DNC/NDNC/PEWC/CPT の連絡先をアップロードするには、**コンプライアンス** を選択します。 注: PEWC および CPT 構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

d. 市外局番をアップロードするには、 **「市外局番」** を選択します。

e. 郵便番号をアップロードするには、 **郵便番号** を選択します。

3. **プロファイル名** を入力し、 **キャンペーン ID** を選択してプロファイルにマッピングします。

   **注**: キャンペーン ID は、連絡先のアップロードおよび連絡先のスクラブ プロファイル タイプに適用されます。

4. **プロファイルパス**を入力します。 Amazon S3 から連絡先を配置する場合は、「 Amazon S3 への連絡先の配置」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. **続行**をクリックします。

## [プロファイルタイプ(Profile Type)]

プロファイル タイプが「連絡先のアップロード」の場合は、

「 「連絡先のアップロード」プロファイル タイプ」を参照して

ください。 プロファイル タイプが Scrub Contact の場合は、

「Scrub Profile Type」 を参照してください。

プロファイル タイプがコンプライアンスの場合は、「 コンプライアンス プロファイル タイプ」を参照してください。

プロファイル タイプが市外局番または郵便番号の場合は、「 市外局番または郵便番号のプロファイル タイプ」を参照してください。

### フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アップロードタイプ | 実行するアップロードのタイプ。 |
| 連絡先をアップロード | ダイヤラーに配信する連絡先をアップロードできます。 |
| スクラブコンタクト | 新規アップロードの前に、アプリケーション データベース内の連絡先をクリアできます。 |

| | |
|---|---|
| コンプライアンス | DNC/NDNC/PEWC の連絡先をアップロードできます。 |
| 市外局番 | 市外局番をアップロードできます。 |
| 郵便番号 | 郵便番号をアップロードできます。 |
| プロファイル名（Profile Name） | プロファイルの名前。 |
| キャンペーン ID | キャンペーン ID のリストを表示します。 |
| プロフィールパス | プロファイルのパス。 |
| フォーマットされたファイル | 連絡先は、パイプ (\|)、チルダ (~) などの区切り文字で区切られたさまざまなフィールドを持つフォーマットされたファイル、またはコンマ区切りファイルで入手できます。 |

| | |
|---|---|
| | これらのファイルは、ローカル ディスク、共有パス、または Amazon S3 (Simple Storage Service) に配置できます。 |
| データベース | 連絡先はデータベース テーブルまたはビューで使用でき、データベースからキャンペーンに直接アップロードできます。 現在、アプリケーションは SQL データベースからのアップロードのみをサポートしています。 データベース テーブルまたはビューを介した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された時間に 1 日に 1 回のみスケジュールできます。 |
| セールスフォース CRM | Salesforce キャンペーンで利用可能な連絡先は、アプリケーション キャンペーンにダウンロードされます。 これらの連絡先はダイヤルアウトされ、Cisco CCE ダイヤラーから受信した結果が Salesforce CRM アプリケーションに更新されます。 |
| SF キャンペーン名 | Salesforce CRM にログインしたユーザによって作成されたすべてのキャンペーンがここに入力されます。 ドロップダウンリストから 1 つ選択します。 ログインしたユーザが管理者の場合、Salesforce CRM で作成されたすべてのキャンペーンが入力されます。 |
| SF メンバーステータス | Salesforce CRM の連絡先 (メンバー) には、送信済み、アップロード済み、返信済み、エラーなどのさまざまなステータスが関連付けられています。これらのステータスは、ここではチェックボックスとして表示されます。 Campaign Manager キャンペーンにインポートするメンバー ステータスを選択します。 複数のメンバーステータスを選択できます。 |
| デリミタ | 連絡先アップロードファイル内のさまざまなフィールドを区切る文字のリスト |
| サーバ名（Server Name） | データベースサーバ名 |

| | |
|---|---|
| Priority | この連絡先に設定する優先度。 優先度が高いほど、連絡先がダイヤラーに配信される時間が早くなります。 優先度を選択しない場合、デフォルトではすべての連絡先が同じ優先度で処理されます。 ダイヤルアウト後、これらの連絡先の優先順位は連絡先戦略に基づいて変更されます。 |
| ゾーン名 | 連絡先のタイムゾーンをマップします。ダイヤルは顧客のタイムゾーンに基づいて行われます。 タイムゾーン（ユーザ定義）、キャンペーン固有のタイムゾーン、郵便番号固有のタイムゾーン、および地域固有のタイムゾーンから選択します。 |

| | |
|---|---|
| | 民間タイムゾーン、州固有のタイムゾーン、およびエリア-郵便番号固有のタイムゾーン。 |
| タイムゾーン | これは、連絡先リストのアップロード ファイル内のユーザ定義フィールドです。 フィールドの名前は、連絡先アップロード ファイルでユーザが設定したヘッダーによって異なります。 連絡先は、このタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。 |
| キャンペーン固有のタイムゾーン | 連絡先は、キャンペーンが実行されるタイムゾーンでダイヤルアウトされます。 |
| 郵便番号別のタイムゾーン | 連絡先への発信は、連絡先の郵便番号と追加の郵便番号 (指定されている場合) が交差するタイム ゾーンに基づいて行われます。このため、アプリケーションは、指定された追加の郵便番号も確認します。 |
| エリア固有のタイムゾーン | エリア固有のタイムゾーン - 連絡先は、連絡先エリアとモード レベルの郵便番号 (提供されている場合) の交差点にあるタイムゾーンに基づいてダイヤルされます。このため、アプリケーションは、モード マッピング セクションで構成されている郵便番号も確認します。 |
| 州固有のタイムゾーン | 連絡先の地理的な状態のタイムゾーンに基づいて連絡先にダイヤルアウトされます。 |
| エリア-郵便番号別タイムゾーン | 連絡先は、連絡先エリアと郵便番号の場所の組み合わせによるタイムゾーンに基づいてダイヤルアウトされます。 |
| エリア区切り文字 | 連絡先電話番号の構成要素を区切るために使用される区切り文字。 これは、ゾーン名がエリア固有のタイムゾーンである場合にのみ有効になります。 |
| 州名 | これらの連絡先が属する地理的な状態。 |

| | |
|---|---|
| 市外局番 | 連絡先に適用される市外局番。<br><br>番号パネルから開始を選択します。 これは市外局番が始まる最初の文字です。 たとえば、電話番号が 12 桁で、最初の桁が市外局番で始まる場合は、番号パネルから 1 を選択します。<br><br>数値パネルから長さを選択します。 これは、市外局番の先頭からの文字数です。 たとえば、電話番号が 12 桁で市外局番が最初の桁から 3 桁の場合、番号から 3 を選択します。 |

| | |
|---|---|
| | パネル。 |
| 郵便番号（Zip Code） | 連絡先に適用される郵便番号。 |
| 追加の郵便番号 | 連絡先に適用される追加の郵便番号。<br>注: 構成ファイルの設定により、追加の郵便番号機能へのアクセス許可が制御されます。 |
| 追加の郵便番号 | アプリケーションは、連絡先を複数の郵便番号にマッピングし、これらの郵便番号に関連付けられた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識別する機能を提供します。 システムでは、レコード レベルで最大 2 つの郵便番号を関連付けることができ、通話用にアップロードされた連絡先電話番号レベルごとに 1 つの郵便番号を関連付けることができます。 システムは、レコード レベルでマップされたすべての郵便番号と呼び出される電話番号にわたって、相互に干渉する時間間隔でこれらの番号をダイヤルします。 |
| 接触の瞬間 | 連絡先にダイヤルアウトする特定の日時。 |
| 瞬間の日付形式 | コンタクトモーメントの日付形式。 日付の形式で使用できるオプションは、dd-MM-yy、dd/MM/yy、MM-dd-yy、MM/dd/yy、yy-MM-dd、yy/MM/dd、dd-MM-yyyy、dd/MM/yyyy、MM-dd- yyyy、MM/dd/yyyy、yyyy-MM-dd、および yyyy/MM/dd です。 |
| エージェント ID（Agent ID） | 連絡先のエージェント ID。 |
| リードスコア | キャンペーンから連絡を取る最も有望な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部として利用でき、ビジネス/テレフォニーの結果を定義する際にアップロード時またはラップアップ時に設定できます。 |
| デバイス ID | ID 認証通知が送信されるデバイスの一意の ID。 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 ID になります。 |
| 件名 | 電子メール メッセージの件名。 |
| 本文（Body） | 電子メールメッセージの本文。 |

| | |
|---|---|
| 添付ファイル | 電子メールに添付されるファイルへのパス。 連絡先アップロード ファイルに、添付ファイルのパスがマップされたパスにあることを示すフィールドが含まれていることを確認します。 |

| | |
|---|---|
| SMS フィールド | メッセージ ドロップダウン リストからフィールドをマップします。 |
| 生きる時間 | 有効期限は、アップロードされた連絡先のリストがダイヤル可能な有効期間であり、キャンペーン マネージャー コンソールのその他のさまざまな設定に従います。 カレンダーから、有効期限の開始日を選択します。 有効期間は、マップされたキャンペーンの対応するフィールドに指定された日数によって計算されます。 |
| 上書き | キャンペーン レベルでは、リスト全体の既存の連絡先はすべて閉じられ、アップロードは新しい連絡先として扱われます。 リスト レベルでは、このリストに関連する既存の連絡先はすべて閉じられており、アップロードはこのリストの新しい連絡先として扱われます。 |
| 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。 重複フィルターのチェックボックスが選択用にアクティブ化されます。 重複フィルターはファイルを検索し、重複を除外して一意の連絡先をアップロードし、ビジネス フィールドに基づいてフィルター処理します。 |
| アップデート | アップロード レベルがキャンペーンの場合、フィルターされた連絡先のビジネス フィールドを更新します。 |
| NDNC フィルタ | National Do Not Call としてマークされた連絡先がアップロードされないようにします。 |
| DNC フィルタ | 「通話禁止」とマークされた連絡先がアップロードされないようにします。 |
| Type | NDNC または DNC フィルターが適用されるフィールド。 |
| 間隔（分） | アプリケーションが Salesforce CRM 連絡先ファイルを検索する時間を指定する |
| 時間枠 | Campaign Manager アプリケーションが Salesforce CRM 連絡先ファイルを検索する時間を指定します。 |

# 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州消費者プライバシー法 (CCPA) および一般データ保護規則 (GDPR) に準拠するのに役立ちます。 これにより、管理者は特定の連絡先の個人識別情報 (PII) を検索、エクスポートしたり、仮名化したりできるようになります。 PII には、電話番号、電子メール ID、またはキャンペーンのリード リストの一部としてアップロードされたビジネス データが含まれる場合があります。

後で検索したり、仮名化したりするために、電話番号やメール ID などの完全な連絡先情報を入力することをお勧めします。

仮名化は、連絡先をマスクして匿名化します。

例: 仮名化により、1223334444 は 12XX33XX44 となり、 someone@example.com soXXonXXexXXplXXcoX になります。

## エクスポートまたは仮名化

エクスポートまたは仮名化により、ユーザはそれぞれの電話番号、電子メール ID、または顧客 ID を使用して連絡先を直接検索できます。

連絡先を直接仮名化またはエクスポートするには、次の手順を実行します。

1. 連絡先の種類を選択してください **電話番号**、 **メール ID**、そして **顧客 ID**。 適切な値を入力してください。

   **注記**: 連絡先の検索には、最大 2 つの電話番号 (プライマリ電話番号と代替電話番号) を使用できます。

2. クリック **検索**。 検索により、データベースからレコードが入力されます。

   **注記**: 検索結果には、エージェントが行ったアクション リクエストのいずれかと一致する場合、連絡先の対応するリクエスト ID も表示されます。

3. クリック **輸出** 検索結果を CSV ファイルにダウンロードします。
4. クリック **仮名化** 連絡先を仮名化してクリックします **わかりました** 確認ダイアログで。

## エージェントリクエスト

アプリケーションには、顧客からの顧客の個人情報を仮名化したりアクセスしたりするためのリクエストをエージェントが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、コンソールでさらにアクションを実行できるようになります。 管理者はリクエストを処理できます。

1. に移動 **エージェントリクエスト** ページにはすべてのリクエストが表示されます。
2. 有効にする **保留中のリクエストのみ表示** ステータスがリクエスト受信済みの保留中のリクエストを表示します。
3. クリック **完了としてマーク** アクション Tab を実行してリクエストを完了します。 クリック **わかりました** 確認ポップアップが表示されます。
4. クリック **リクエスト ID** これにより、エクスポート/仮名化 Tab に移動し、レコードの詳細が自動的に入力されます。
5. クリック **輸出** レコードを CSV ファイルとしてエクスポートします。 エクスポートおよび仮

名化ボタンが有効になります。 要求が PII のエクスポートである場合、PSEUDONYMIZE ボタンは無効になります。

6. クリック **仮名化** クリック **わかりました** 仮名化確認ダイアログで仮名化プロセスを開始します。

   **注記**: エージェント要求 Tab は、Acqueon デスクトップを使用するエージェントにのみ適用されます。

このセクションには次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一意の ID。 |
| リクエストタイプ（Request Type） | リクエストの種類（PII を仮名化するかエクスポートするか）を示します。 |
| 電話番号 | リクエストが発行された電話番号。 |
| メール ID | 対応する連絡先の電子メール ID。 |
| 顧客 ID | 設定された連絡先に対応するビジネス フィールド。 |
| 顧客名 | 顧客名 |
| 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、完了など） |
| エージェント名（Agent Name） | リクエストを送信したエージェントの名前。 |
| エージェントのコメント | リクエストに固有のコメント。 |
| アクション | 「完了としてマーク」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 COMPLETED に変更され、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、エージェントによってトリガーされたリクエストごとに送信される電子メールのテンプレートを設定できます。 ユーザは、アクセスや仮名化などのリクエストの種類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 PII へのアクセスを要求する電子メール テンプレートが設定される場合に使用されます。 仮名化セクションは、顧客の PII を仮名化するためのリクエストの電子メール テンプレートが設定されている場合に使用されます。

アクセスと仮名化 Tab で次の操作を実行します。

1. エージェントのトリガー要求に電子メールを送信する **電子メール サーバ** を選択します。
2. **[宛先]** フィールドに受信者のメール アドレスを入力します。 カンマ (,) を区切りとして複数のメールアドレスを入力します。
3. メールの **件名** を入力してください
4. **[リマインダー間隔]** に間隔の日数を入力し、電子メールのリマインダーを設定する時刻を

入力します。

5. テキストボックスにメールの内容を入力し、 **[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 | 電子メール サーバ。 |
| 移行後 | 受信者のメールアドレスです。 |
| 件名 | 電子メールの件名を定義します。 |
| 毎回思い出させる | 電子メールのリマインダーを送信する間隔の日数。 |
| その時 | リマインダーが表示される時間を設定します。 |
| メールの内容 | テキスト領域内の電子メールの内容。 開き中括弧 ({) を使用して、電子メールに挿入する利用可能な入力フィールドを選択します。 |

## その他の設定

次の操作を実行できます。

### 試行カウンター

Attempt Counter を使用すると、事前設定された各テレフォニー結果に結果タイプを割り当てることができます。結果が Right Party Contact (RPC) である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アウトされた連絡先のすべての再試行回数を記録できます。

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

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 結果 | すべての電話結果を一覧表示します |
| Type | 電話による成果などの各成果の成果タイプ |

| | |
|---|---|
| RPC タイプ | 結果タイプを RPC タイプまたは非 RPC タイプとして設定できます。 新しいテレフォニー結果を追加することはできません。 割り当てられた結果タイプを変更できるのは、RPC から非 RPC へ、またはその逆のみです。<br><br>RPC (Right Party Contact) は、連絡を取ろ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の結果です。<br><br>Non Right Party Contact (Non-RPC) は、音声通話に意図した相手が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、応答なしなど |

| | |
|---|---|
| グローバル再試行 | キャンペーン内の各連絡先にダイヤルできる再試行の最大回数。 グローバル再試行回数が尽きると、連絡先はダイヤルされません。 |
| 毎日再試行 | 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再試行の最大回数です。 |
| モード再試行 | これは、次のモードに移行する前に実行できる再試行の最大回数です。 ただし、結果の再試行制限に早く達した場合、次に利用可能なモードへのダイヤリングが実行されます。 2 番目のモードが利用できない場合は、日次および/またはグローバル再試行制限に達するまで、利用可能な唯一のモードがダイヤルアウトされます。 |
| 結果の再試行 | これは、次のモードに移行する前に実行できる再試行の最大回数です。 ただし、モード再試行制限に早く達した場合、次に利用可能なモードへのダイヤリングが実行されます。 2 番目のモードが利用できない場合は、日次および/またはグローバル再試行制限に達するまで、利用可能な唯一のモードがダイヤルアウトされます。 |
| ウィンドウの再試行 | これは、呼び出しウィンドウ内で実行できる再試行の最大回数です。 |
| ライブコールの結果 | この結果をライブ通話の結果 (顧客が応答した通話) として考慮するには、アプリケーションのチェックボックスを選択します。 ライブ通話の結果は放棄率を計算するために使用されます。 |

## 寸法

Dimension を使用すると、カスタマイズされたレポートを作成できます。 Campaign Manager は、幅広いリアルタイム レポートと履歴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、一部は必須で一部はオプションで、特定のキャンペーン固有の要件に従って構成されます。

たとえば、販売チャネルは、あるキャンペーンでは 2 番目のビジネス パラメータである一方、別のキャンペーンでは 5 番目のビジネス パラメータである場合があります。 キャンペーン レベルでは、ビジネス パラメータに基づいたレポート作成が可能です。 ただし、エンタープライズ レベルで、さまざまなチャネルやキャンペーンにわたる売上情報が必要な場合は、Dimension が最適です。 キャンペーン間で同様のビジネス パラメータを、どこで設定されているかに関係なく、1 つのディメンションの下にマッピングできます。

1. **ディメンション** Tab に移動し、 **ディメンションの作成** をクリックします。
2. **ディメンション名** と **説明を追加します。**

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

**ックします。 デ**

**ィメンションを**

**削除**

既存の値を削除するには、 **削除** ボタンを使用します。

## 警告者

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

Alerter は、すべてのサービスとコンポーネントが適切に動作しているかどうかをスキャンする、アプリケーション上の自己検出機能です。 一部のサービスがダウンしている場合、アラート機能はここで設定された指定の電子メール ID に電子メールでアラートを送信します。 ここで受信者への電子メールアラートを設定できます。 これにより、ダイヤラー管理者は修正手順を実行できるようになります。

1. **Alerter** Tab に移動します。
2. **送信者のメールアドレス** を入力します。 これは、アラータが次の場合にのみメールを送信するときに [送信元] フィールドに表示されます。
   a. いずれかのコンポーネントが停止または動作を開始
   b. SNMP レシーバーによって生成されたアラート。 「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. 電子メールの送信元となる **SMTP** サーバ アドレスと、SMTP サーバ用に予約されている **SMTP ポート** を入力します。
4. SMTP サーバの **ユーザ名** と、SMTP サーバの **パスワード** を入力します。
5. **受信者のメール ID**を入力します。 警告メールはこのメールアドレスに送信されます。
6. 受信者を追加するには、 **[追加]** をクリックし、 **[メール ID]**を追加します。
7. **[ ] 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、 **削除** ボタンを使用します。 **[保存]** をクリックします。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 一意の識別子 | 一意の識別子の名前。 固有の識別情報を提供するのに役立ちます |

| | |
|---|---|
| | 複数のキャンペーンにわたる同一のビジネス分野に適用されます。 |
| 共通フィールド | 同一の事業分野名 |
| データ タイプ | ビジネスパラメータのデータ型（例：<br>• 数値データの場合は Number。<br>• 小数値を持つ数値の場合は、Float を使用します。<br>• DateTime (日付と時刻を表す値)。 このデータ型を選択した場合は、「形式」フィールドで希望の日付形式を選択します。<br>• 文字列。任意の文字を含む英数字データ用。 |
| ディメンション名 | ディメンションの名前。 ディメンションはカスタマイズされたレポートの作成に役立ちます。 |
| 説明 | ディメンションの説明 |
| 寸法値 | クレジットカード、デビットカードなどの企業レベルのデータをグループ化したカスタマイズされたレポートを作成する値を定義します。 |
| 送信者メールアドレス | アラート送信元メール ID |
| SMTP | メールの送信元サーバ名 |
| SMYP ポート | SMTP サーバ用に予約されているポート |
| ユーザー名（User Name） | Campaign Manager が電子メールの送信に使用する SMTP サーバのユーザ名 |
| パスワード | ユーザ認証用のパスワード |
| 受信者のメール ID | アラートメールはこのメールアドレスに送信されます |

## エージェントの再割り当て

注: エージェントの再割り当て機能は、現在のリリースではサポートされていません。 これにより、ユーザは現在連絡先にマップされているエージェントを再割り当てできるようになります。

### フィルタ

フィルタを作成するには、次の手順を実行します。

1. 通話を割り当てるには、 **エージェント ID** を選択します。 複数のエージェント ID を選択できます。
2. **エージェント ID** オプションで削除されたエージェントのみを表示するには、 **削除されたエージェントのみを表示を有効にします。**
   オプション。
3. **通話開始日** と **通話終了日**を選択します。
4. 必要に応じて、 **[新しい連絡先]** チェックボックスをオンにして、結果に新しい連絡先を含めます。
5. ドロップダウンリストから **キャンペーン** を選択します。 複数のキャンペーンを追加できます。
6. 必要に応じて、ユーザは **ビルド条件** スイッチを **オン**に設定できます。 「 ビルド条件」を参照してください。
7. 設定された条件に基づいて連絡先を入力するには、 **[連絡先を表示]** をクリックします。
   次のパラメータが表示されます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| セレクト | 特定の連絡先を選択するためのチェック ボックス。 |
| キャンペーン ID | 連絡先に割り当てられたキャンペーン ID。 |
| コンタクト ID（Contact ID） | 連絡先に割り当てられた連絡先 ID。 |
| 通話タイプ | 通話の種類（通常、コールバックなど）。 |
| コールバック開始日 | コールバック通話を行う日時。 |
| 有効モード | このコールバック呼び出しに有効なモード。 |
| リスト ID | この連絡先がアップロードされたリスト ID。 |
| Status（ステータス） | オープン、再スケジュールなどを示す連絡先のステータス。 |
| キャンペーン ID | この連絡先がアップロードされるキャンペーン。 |
| エージェント ID（Agent ID） | この連絡先に割り当てられたエージェント ID。 |
| 前のエージェント | この連絡先に以前割り当てられたエージェント。 |

8. ユーザは、フィルター、 **すべて選択** および **グローバル選択**に基づいて連絡先を表示できます。 「すべて選択」は現在のページにあるすべての連絡先を選択する場合に使用され、「グローバル選択」はすべてのページにあるすべての連絡先を選択する場合に使用されます。 エージェントを再割り当てするには:
9. 選択した連絡先を他のエージェントに再割り当てするには、 **[アクション]** をクリックします。 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. **エージェント ID** を入力します。 新しいエージェントが別の時間に通話を処理する必要がある場合は、 **[時間の更新]** をクリックします。 **開始時刻** と **終了時刻**を更新します。
11. **[エージェントの再割り当て]** をクリックします。

フィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |

| | |
|---|---|
| 新鮮な接触 | 新規連絡先を含める |
| キャンペーン ID | 連絡先に割り当てられたキャンペーン ID |
| コンタクト ID（Contact ID） | 連絡先に割り当てられた連絡先 ID |
| 通話タイプ | 通話の種類 - 通常またはコールバック |
| コールバック開始日 | コールバック通話を行う日時 |
| 有効モード | このコールバック呼び出しに有効なモード |
| リスト ID | この連絡先がアップロードされたリスト ID |
| Status（ステータス） | オープン、再スケジュールなどの連絡先ステータス |
| エージェント ID（Agent ID） | 連絡先に割り当てられたエージェント ID |
| 前のエージェント | 連絡先に割り当てられた以前のエージェント |
| ビジネス分野 | 利用可能なビジネス分野を一覧表示します |
| オプションのビジネスフィールド | 利用可能なオプションのビジネスフィールドを一覧表示します |
| 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 |

## グローバルビジネスパラメータ

これらはキャンペーンで使用されるビジネス フィールドです。 さらに、キャンペーン全体でグローバルに使用するための、またはコンプライアンス条件ビルダー (CCB) で使用するための、一意のフィールドと共通のフィールドを作成することもできます。 キャンペーンで許可されるビジネス フィールドの総数は 30 個で、キャンペーン レベルで許可される 25 個のビジネス フィールドに加えて、5 個の固有フィールドと共通フィールドが含まれます。

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

たとえば、顧客 ID は、レポートでグループ化が必要なキャンペーン全体のビジネス フィールドになる場合があります。 顧客 ID は、キャンペーン A では最初のビジネス フィールド、キャン

ペーン B では 6 番目、キャンペーン C では 10 番目のビジネス フィールドにすることができます。このビジネス フィールドを一意の識別子フィールドとして作成すると、これらのフィールドのデータをグループ化できます。

ビジネス パラメータを作成するには:

1. 有効にする **一意の識別子 1** クリック **わかりました** 確認ポップアップが表示されます。

   **注記**: この一意の識別子 1 を保存して有効にすると、さまざまなキャンペーンに対して設定されているすべての一意の ID がこの値で上書きされます。
   ファイルを順番に有効にする必要があります。 一意識別子 1 を有効にする前に一意識別子 2 を有効にすることはできません。共通フィールドにも同じルールが適用されます。

2. 入力してください **一意の識別子 1**。
3. 手順 1 から手順 2 までを実行します **一意の識別子 2** そして **一意の識別子 3**。
4. 有効にする **共通フィールド 1** フィールド名を入力します。
5. 選択してください **データ型** から **弦**、 **番号**、そして **フロート**。
6. 手順 4 から手順 5 を実行します **共通フィールド 2**。
7. **[保存（Save）]** をクリックします。

   **注記**: 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。 この操作は元に戻せません。

## 事業分野

1. 移動先 **事業分野** クリック **+追加**。
2. 入力してください **会社名** そして **データ型**。 注

   **意点**：
   a. ビジネス フィールド名を特殊文字または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殊文字または数字を使用できます。

3. **[保存（Save）]** をクリックします。
4. クリック **編集** 下 **アクション** Tab をクリックして詳細を更新し、クリックします **保存**。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 一意の識別子 | 一意の識別子の名前。 複数のキャンペーンにわたって同一のビジネス フィールドに一意の識別情報を提供するのに役立ちます。 |
| 共通フィールド | 同一の事業分野名 |
| データ タイプ | ビジネスパラメータのデータ型（例：<br>- 数値データの場合は Number。<br>- 小数値を持つ数値の場合は、Float を使用します。<br>- DateTime (日付と時刻を表す値)。 このデータ型を選択 |

| | |
|---|---|
| | した場合は、 |

| | |
|---|---|
| | フォーマットフィールド。<br>• 文字列。任意の文字を含む英数字データ用。 |
| ビジネス分野名 | ビジネス分野の名前。 |

## 高可用性ステータス

テナントの高可用性ステータスのビューを提供します。

HA ステータスには、コアが実行中のサーバのステータスが表示され、ダウンしている他のサーバのトラブルシューティングを行うように警告されます。 プライマリ サーバとセカンダリ サーバのステータスは次のように表示されます。

- UP - サーバは起動して稼働しています。 緑色で表示されます。
- STANDBY - サーバはスタンバイ モードであり、黄色で表示されます。
- DOWN - サーバはダウンしており、赤色で表示されます。

## 本人認証

**注記**: アイデンティティ認証 Tab は、バックエンド構成が有効化されている場合にのみシステム メニューに表示されます。

**注記**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

アイデンティティ認証は、企業が適切な人物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プロセス認証を要求する場合、キャンペーン マネージャーは連絡先に通話前認証を送信し、顧客に通話の時間をスケジュールするよう要求します。 顧客がしきい値時間内に応答した場合、その応答に基づいて顧客に電話がかけられるか、かけられないかが決定されます。 顧客からの応答がない場合、アプリケーションはしきい値時間 POST で連絡先をダイヤルアウトします。 通話前の認証が成功すると、エージェントは、アイデンティティ認証ウィジェットを使用して、通話中に顧客にアイデンティティ認証を実行するように要求します。

ユーザは、ID 認証名を新規作成、更新、または削除できます。

## アイデンティティ認証の作成

ID 認証を追加するには:

1. +をクリック **アイデンティティ認証の作成**。
2. 入力してください **名前** そして **説明** アイデンティティ認証テンプレートの。
3. 適切なフィールドを選択してください **利用可能な ID 認証フィールド** そして移動する **選択された ID 認証フィールド** 箱。
4. [ **次へ** ] をクリックします。

### 通知メッセージ

1. 選択してください **通話前通知** 事前に定義された待ち時間または **手動で入力** 設定するオプション。
2. 入力してください **通話前通知メッセージ** 通話前の通知として配信されます。
3. 選択してください **すぐに電話を受ける**、 **コールバックをスケジュールする**、そして **通話を拒否する**。 これらのオプションは、ID 認証呼び出しを選択するために顧客に提供されます。 少なくとも 1 つのオプションを選択してください **通話を拒否する**。 もし **通話を拒否する** が選択されている場合は、他の 2 つのオプションのいずれかを選択します。
4. 入力してください **オンコール通知メッセージ** 認証呼び出し中に顧客に配信されます。
5. スライドバーを使用するか、手動で入力してください。 **再スケジュールの再試行** アイデンティティ認証の呼び出し。
6. クリック **保存**。

## アイデンティティ認証の更新

1. アイデンティティ認証名を選択してクリックします **編集** の下で **アクション** Tab.
2. 適切な詳細を更新してクリックします **保存**。

## アイデンティティ認証の削除

1. アイデンティティ認証名を選択してクリックします **消去** 実行中。
2. クリック **わかりました** 確認ポップアップが表示されます。

フィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | アイデンティティ認証テンプレートの名前 |
| 説明 | 意図された ID 認証テンプレートに関する説明 |
| 通話前通知 | 事前定義された待ち時間 |
| 通話前通知メッセージ | 通話前の通知として配信されるメッセージ |
| 通知に基づく行動 | 顧客が ID 認証コールを選択するためのオプションを提供します。「すぐにコールを受ける」、「コールバックをスケジュールする」、「コールを拒否する」などです。 |
| オンコール通知メッセージ | 認証通話中に顧客に配信されるメッセージ |
| 再スケジュールの再試行 | ID 認証呼び出しを再スケジュールするための再試行回数を入力できます。<br><br>+ ボタンと - ボタンにアクセスして数値を変更します。 この機能により、顧客はアイデンティティ認証テンプレートで設定された後の期間を選択して通話を再スケジュールすることができます。<br>皿。 これにより、選択した時間に新しい通話前通知が顧客に送信されます。 顧客は、通話時間を決めたり、再度スケジュールを変更したりできるようになりました。 この再スケジュールのプロセスは、「再スケジュールの再試行」フィールドで指定された回数だけ実行できます。 この制限を超えると、ID 認証プロセスはキャンセルされます。 |
| アクション | アイデンティティ認証を編集および削除できます |

## キャンペーンのエクスポートまたはインポート

キャンペーンの設定をエクスポートおよびインポートできます。 このプロセスには、特定のキャンペーンのキャンペーン ページ、システム構成ページ、および連絡先戦略ページのみが含まれます。

コンプライアンス プロファイルはインポートまたはエクスポートできません。 ユーザはすべてのモードとコンタクト戦略をインポートおよびエクスポートできます。 キャンペーンで選択されたタイムゾーンは、インポート環境で自動的に有効になります。

**注記**: ユーザがキャンペーンをインポートした場合、続行するには再度編集して保存する必要があります。

## 考慮すべき点

キャンペーンをインポート/エクスポートする際には、次の情報をメモしてください。

- キャンペーン フォーム、スクリプト、通話ガイドを除き、チャネル設定情報はエクスポートおよびインポート プロセスに含まれます。
- *タイムゾーン使用タイプ*そして *タイムゾーン実行時間* 情報はインポート/エクスポート操作に含まれます。 キャンペーンを以前のバージョンからバージョン 4.2.1.2501 にインポートする場合、TimeZoneRunTime の詳細はインポートできません。 ユーザは続行するにはタイムゾーンを手動で選択する必要があります。
- キャンペーンが以前のバージョンからバージョン 4.2.1.2501 にインポートされると、GreenZone がアクティブ化されます。
- TimeZoneRunType が *継承* 以前は、 *上書き* インポート後にユーザが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 モードおよびタイム ゾーンに関連するデータは、インポート/エクスポート中に自動的に更新されません。 インポートされたキャンペーンについては、更新されたデータが反映されるように、ユーザはキャンペーンを編集して保存する必要があります。
- エクスポートおよびインポート操作には、外部サーバおよびショート コードに関連する情報が含まれます。 キャンペーンが電子メールまたは SMS の外部サーバにマップされている場合、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プされている場合、次のモジュールもインポートされます: ビジネス成果、休日、プロファイル、電子メール、SMS、および ID 認証。
- すべてのモードとコンタクト戦略をインポートおよびエクスポートできます。

## キャンペーンをインポートする

1. 選択してください **輸入** ラジオボタンをクリックしてクリック **ファイルを選択**。
2. インポートする適切なファイルを選択してクリックします **輸入**。

## キャンペーンをエクスポートする

1. 選択してください **輸出** ラジオボタン。
2. エクスポートする適切なキャンペーンを選択し、クリックします。 **輸出**。

## フィールド

インポートとエクスポートには次のフィールドが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|

| | |
|---|---|
| キャンペーン | キャンペーン名。 |

| | |
|---|---|
| キャンペーングループ | キャンペーン グループ名。 |
| Status（ステータス） | インポートが完了したか保留中の場合のインポートされた連絡先のステータス。 |
| 理由（Reason） | インポートされた連絡先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。 |

キャンペーンとシステム構成には、インポートとエクスポート用の次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

**システム設定**

- モード
- ビジネス成果
- 休日
- プロファイル（Profile）
- 電子メール
- SMS
- 本人認証

## キャンペーンカテゴリー

カテゴリは、共通の目的を持つキャンペーンをグループ化するのに役立ちます。 キャンペーン カテゴリを使用して、DNC、NDNC などの条件を適用できます。

## キャンペーンカテゴリーを作成する

キャンペーンを作成するには:

1. 移動先 **キャンペーンカテゴリー** +をクリック **キャンペーンカテゴリーを追加**。
2. 入力してください **キャンペーンカテゴリ名** そして **説明** キャンペーンカテゴリーの。
3. 入力してください **登録解除グループ ID** ユーザが電子メールの送受信に送信グリッド サーバを使用する場合。 登録解除 ID が指定されていない場合、システムはフィールドの値として「0」(ゼロ) を割り当てます。
4. **[保存（Save）]** をクリックします。

## キャンペーンカテゴリーを更新する

1. キャンペーンカテゴリーを選択してクリック **編集** の下で **アクション** Tab.
2. パラメータを更新してクリック **保存**。

## キャンペーンカテゴリーを削除する

1. キャンペーンカテゴリーを選択してクリック **消去** の下で **アクション** Tab.
2. クリック **わかりました** 確認ポップアップが表示されます。

   **注記**: キャンペーン カテゴリは、少なくとも 1 つのキャンペーンにマップ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次のとおりです。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| キャンペーンカテゴリ名 | キャンペーン カテゴリの名前。 キャンペーン カテゴリは、キャンペーンのグループです。 |
| キャンペーンカテゴリーの説明 | キャンペーンカテゴリーの説明 |
| アクション | ユーザがキャンペーンカテゴリを編集および削除できるようにします |

| | |
|---|---|
| 購読解除グループ ID | メールの送受信に SendGrid サーバを使用する場合は、SendGrid で作成された対応する登録解除 ID を入力します。 登録解除 ID が指定されていない場合、システムはフィールドの値として「0」（ゼロ）を割り当てます。 |

# CPaaS プロバイダーの構成

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

Campaign Manager は、外部 CPaas サービス プロバイダーを使用した IVR (エージェントレス) キャンペーンの実行をサポートしています。 ユーザはサービス プロバイダーのアクセス資格情報を設定できます。

## Twilio Flex を設定する

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. 入力してください **プロバイダー名** 選択して **プロバイダーベンダー** ドロップダウンから **トゥイリオ**。
3. 入力してください **アプリケーション名**。 これは、アプリケーションが通話を行うために使用する Twilio Flex アプリケーション名です。
4. 入力してください **アプリケーション秘密鍵** CPaaS API にアクセスするために CPaaS プロバイダーによって提供されます。 秘密鍵は、ユーザが Twilio Flex でアプリケーションを作成するときに生成されます。
5. 入力してください **アプリケーショントークン** ユーザを認証するため。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。

   **注記**: この設定された 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。

## Nexmo の設定

新しい CPaas プロバイダーを Nexmo として構成するには:

1. 「**CPaaS の追加**」をクリックします。
2. **プロバイダー名** を入力し、 **プロバイダーベンダー** ドロップダウンから **Nexmo**を選択します。
3. **アプリケーション ID**を入力します。
4. **[PrivateKey]** をクリックし、秘密キーを選択します。
5. **API キー** を入力して、Nexmo API にアクセスします。
6. Nexmo API にアクセスするために提供された **秘密キー** を入力します。 Nexmo でアプリケーションを作成すると、秘密鍵が生成されます。
7. 音声キャンペーンからの発信通話の **発信者 ID** として設定する **Nexmo** 番号を選択します。

8. 「**Nexmo 番号を取得**」 をクリックします。 ユーザはこれらの番号を使用して、音声キャンペーンの発信者 ID として設定できます。

9. **[保存（Save）]** をクリックします。

   **注**: この設定された 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 構成の削除

1. CPaaS 名を選択し、 **[削除]** をクリックします。
2. 確認ポップアップで **[OK]** をクリックします。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 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に構成された 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 | Campaign Manager が IVR キャンペーンの処理に使用する CPaaS プロバイダーの名前 |
| アクション | CPaaS 構成の編集と削除が可能 |
| アプリケーション名 | Twilio アプリケーション名は通話を行うために使用されます。 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ます。 作成が成功すると、アプリケーション名が使用可能になります。 |
| アプリケーション秘密鍵 | CPaaS API にアクセスするために CPaaS プロバイダーによって提供される秘密キー。 秘密鍵は、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。<br>秘密鍵をダウンロードし、ローカル サーバに保存します。 この秘密鍵は、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 | ユーザを認証するため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キー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 | 通話に使用する Nexmo アプリケーション ID。 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ます。 作成が成功すると、アプリケーション ID が使用可能になります。 |
| プライベートキー | アプリケーションの秘密鍵を選択できる |

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| [API キー（WEP Key）] | API API にアクセスするためのキー |
| 秘密鍵 | API にアクセスするために提供されたキー。 秘密鍵はユーザがアプリケーションを作成するときに生成されます。 秘密鍵をダウンロードし、ローカル サーバに保存します。 この秘密鍵は通話の承認に使用されます。 |
| Nexmo 番号を取得する | 音声キャンペーンの発信者 ID として設定する番号の使用を許可します |
| 発信者 ID | 音声キャンペーンからの発信通話の発信者 ID として設定する番号 |

## API キー

API キー機能により、サードパーティ アプリケーションから Campaign Manager サービスへの安全なアクセスが容易になります。 基本認証により、Web サービスおよび Websocket サーバにアクセスできます。

### API キーを作成する

1. **API キー** に移動して、 **作成**をクリックします。
2. API キーの **名前** と **説明** を入力します。
3. **API キー** が生成され、 **API キー** フィールドに入力されます。 キーをファイルにコピーします。
4. **秘密キー** が生成され、[ **秘密キー**] フィールドに入力されます。 キーをファイルにコピーします。

   **注**: 秘密キーは、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、キーの値は表示されなくなります。
5. 完了するには **送信** をクリックしてください。

### API キーの使用

作成された API キーを資格情報として使用し、Web サービスおよび Websocket にアクセスすることができます

#### ウェブサービス

API キーを、Base64 暗号化を使用した基本認証プロトコル経由でヘッダーとして送信します。
API キーを暗号化します。

```
認証:基本 (Base64 暗号化) (apikey:secretkey)
```

例：

承認: 基本 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信します。

**Websocket 接続**

認証を使用して Websocket にアクセスします。

```
wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:PortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>
```

例：

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde - vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

引数の説明

ApiKey – 生成された API キー SecretKey – 生成された秘密キー。
Base64 エンコード ユーティリティを使用して API Key - SecretKey ペアをエンコードし、エンコードされた結果をリクエストで使用します。
Websocket URL – これは Websocket URL とポートであり、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信します。

## 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. 確認ポップアップで **[OK]** をクリックします。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | API キーに割り当てられた名前 |
| [API キー（WEP Key）] | API アプリケーションによ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時 |
| 削除 | API キーを削除できます |
| 秘密鍵 | 秘密キーを表示します。 ユーザはキーをコピーする必要があります。 |
| ウェブソケット URL | これは Websocket URL とポートであり、ユーザごとに異なります。 |
| ユーザー | Websocket サーバへのアクセスを要求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**: この構成を有効にするには、Cisco CSM に問い合わせてください。

コンプライアンス条件ビルダー (CCB) 機能を使用すると、地理的な状態または状態グループに基づいて編成された複数のコンプライアンス グループを作成できます。 これらのコンプライアンス ルールは、個々のキャンペーンにマッピングされている州法グループ内で適用できます。 組織では、必要に応じて法令遵守のグループをいくつでも作成できます。 コンプライアンス条件は、連絡先がダイヤル用に配信されたときに有効になります。

### CCB の使用

CCB を使用すると、次のアクションを実行できます。

- チャネルおよびモードに対してルールが実行されるタイミングを制御します。
- 連続する日数または時間にわたってルールを適用します。
- 試行回数のルールを作成します (たとえば、2 日間で 3 回の試行、5 日間で 5 回の試行など)
- 結果または試行時間をチェックして、特に最初の試行または最後の試行のルールを作成します。
- 設定されているさまざまなタイプの試行を確認します。
- 試行を追跡するには、3 つの固有 ID と電話番号を使用します。
- ダイヤル ルールで 2 つのシステム レベルのビジネス フィールドを使用します。
- 同意または非同意を確認します。
- インタラクションのタイプ（音声、ボイスメール、電子メールなど）を設定します。ボイスメール内では、メッセージなし、制限あり、または無制限を設定できます。
    - 限定ボイスメールとは、発信者が発信者を特定するだけで、通話の目的などの他の情報は残さないボイスメールです。
    - 無制限のボイスメールは、発信者が追加情報も残すことができるボイスメールです。

- +、>、< などの演算子を使用します。
- 再スケジュールロジックを自動または手動で制御したり、連絡先を閉じたりすることもできます。

## CCB グループ

CCB > コンプライアンス条件ビルダーに移動します。

左側のペインには構成されたすべての CCB グループが表示され、右側のペイン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、CCB グループを削除できます。

右側のペインには、特定の CCB に対して設定された条件が表示されます。 展開すると、このルールに規定されている条件が表示されます。 「ルールの追加」ボタンを使用してルールを追加することもできます。 アクション ボタン パレットには、この CCB グループ アイテムに対して構成されたルールを編集、コピー、または削除するために使用できるボタンがあります。

## CCB グループの追加

CCB グループを追加するには:

1. [ **新規追加**] をクリックします。
2. 入力してください **コンプライアンス名**。
3. 選択してください **コンプライアンスグループタイプ** から **州** または **キャンペーン** オプション。
4. 入力してください **ルール名**。
5. 選択してください **チャンネル** このルールが実行される対象。 このアプリケーション インスタンス用に構成されたすべてのチャネルが選択用に一覧表示されます。 1 つ、複数、またはすべてのチャネルを選択できます。
6. 選択してください **モード** このルールが実行される対象。 このアプリケーション インスタンスに構成されているすべてのモードが選択用に一覧表示されます。 1 つ、複数、またはすべてのモードを選択できます。
7. 番号を入力してください **ローリング** 選択して **日数** または **営業時間** 次のドロップダウンリストから選択します。 これは、ルールによって、日数/時間ごとに試行回数が制限されることを示します。 たとえば、ローリング日数を 7 に設定すると、アプリケーションはダイヤル試行回数を 7 日間に制限します。 呼び出しのルールを設定します。 次の手順では、呼び出し中に適用される条件を決定します。
8. 選択してください **州法グループ** 選択した場合 **州** として **コンプライアンスグループタイプ**。 選択してください **キャンペーングループ** から **キャンペーン** そして **カテゴリ** 選択した場合 **キャンペーン** として **コンプライアンスグループタイプ**。
9. 選択してください **固有 ID** ドロップダウンリストから選択します。 作成されたすべての固有 ID がここにリストされます。 見る グローバル ビジネスパラメータ 固有 ID を作成する

方法の詳細については、こちらをご覧ください。

10. 選択してください **有効モード** ドロップダウンリストから選択します。 選択したチャンネル用に作成されたすべてのモードがリストされます。 1 つ、複数、またはすべてのモードを選択できます。
11. 選択してください **チェックタイプ** ドロップダウンリストから選択します。 オプションは、「試行」、「最初の試行」、または「最後の試行」です。

12. 選択したチェックの種類が **試み**、次の操作を実行します。
    a. コンプライアンス結果グループを以下から選択してください **チェック** ドロップダウン リスト。 このリストには、CCB 用に作成されたすべてのコンプライアンス結果グループが含まれています。
    b. 選択してください **オペレータ** 次から、正確に等しい、以下、より大きい、以上、等しくない、のいずれかになります。
    c. 入力してください **価値** アプリケーションがチェックする必要があるもの。
13. 選択したチェックの種類が **最初の試み** または **最後の試み**、次の操作を実行します。
    a. **[確認対象]** ドロップダウン リストから **[時間]** または **[結果]** を選択します。 このリストには、CCB 用に作成されたすべてのコンプライアンス結果グループが含まれています。
    b. 次の中から **演算子** を選択します: 正確に等しい、以下、より大きい、以上、または等しくない。
    c. **値** フィールドに **時間** を入力するか、 **CCB 結果グループ** を選択します。
14. 上記の条件が満たされない場合は、「アクションの選択」ドロップダウン リストからオプションを選択します。 次のアクションがリストされます。
    a. 連絡先を閉じる - 連絡先を閉じます。 それ以上ダイヤルを試行しません。
    b. 再スケジュール - アプリケーションは連絡先を再スケジュールします。 連絡先のスケジュールを変更するには、日数、時間、分のフィールドに入力します。
    c. 自動再スケジュール - 試行回数が残っており、法律で許可されている時間にダイヤルアウトするようにアプリケーションが自動的に再スケジュールします。 自動再スケジュールはコンタクト戦略を上書きし、最も早い利用可能な通話時間を探します。
15. **[保存]** をクリックします。 これらのルールはダイヤル時に適用されます。

条件を追加

1. その他のさまざまな地理的法定規制に基づいて、条件を追加することもできます。 たとえば、ある州では、時間ベースの通話条件を規定しています。未払い金額の支払い期限が X 日を超える場合は N 回試行でき、未払い金額の支払い期限が X 日未満の場合は無制限の試行です。
2. 条件ビルダーで **追加** をクリックします。 これにより、試行、フィールド、同意のオプションを示すドロップダウン リストが開きます。
3. **AND** 演算子は自動的にアクティブになります。
4. 選択したチェックタイプが「試行」の場合、 手順 10 から 手順 13 を実行します。
5. **同意**を選択した場合は、次の操作を実行します。
    a. ドロップダウンリストから **一意の ID** を選択します。 オプションには、CustomerID、OrderID、DeliveryID、ModeValue などがあります。 これは、モード値または選択された一意の ID に基づいて同意をフィルタリングするために使用されます。

b. ドロップダウンリストから **同意または非同意** を選択します。 これにより、ルールが PEWC 連絡先に適用されるか、非 PEWC 連絡先に適用されるかが決まります。

c. **演算子** は **とまったく等しい**としてあらかじめ選択されています。

d. フィールドに **値** を入力します。 **はい** または **いいえ**から選択します。

6. 手順 12 から 手順 13 を実行します。

### コンプライアンス結果グループの追加

コンプライアンス条件ビルダーの結果グループを追加するには、 **CCB** > **コンプライアンス結果グループ** Tab に移動します。

1. [ **新規追加**] をクリックします。
2. **利用可能な成果** セクションでは、すべての **テレフォニー成果** と **ビジネス成果** がチャネル別にリストされます。
3. **テレフォニーの結果**については、各モードを展開して、モードの下の結果を一覧表示します。
4. **ビジネス成果**については、成果グループを展開して成果のリストを表示します。
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 **>>** ボタンを使用して、それらを [選択した結果] セクションに移動します。
6. 完了するには **[保存]** をクリックします。
7. 結果を選択解除するには、編集モードでグループを開き、 または ボタンを使用して、1 つ、複数、またはすべての結果をグループから移動します。

### コンプライアンス設定の追加

**CCB** > **コンプライアンス設定** Tab に移動して、コールバックおよび AEM 呼び出しのコンプライアンス設定を構成します。

1. **コンプライアンス設定** セクションでは、次の操作を実行できます。
2. TURN の **コールバック コールのログ記録** スイッチ **をオン** にすると、連絡先がダイヤリング用に配信されたときに、NCB コールと PCB コールの両方がコンプライアンス試行として考慮されます。
3. TURN の **AEM 呼び出しのログ記録** スイッチを **オン** にして、連絡先がダイヤリング用に配信されたときに AEM 呼び出しをコンプライアンス試行と見なします。

## 個人情報保護

個人識別情報 (PII) 保護により、顧客固有の情報を保護できます。 名前、住所、電子メール、電話

番号などの顧客固有の情報を非表示にすることができます。

次のフィールドの値を非表示にすることができます。

- 一意の識別子 - すべての一意の識別子を一覧表示します。
- ビジネス フィールド - すべてのグローバル ビジネス パラメータを一覧表示します。
- モード - 定義されているすべてのモードを一覧表示します。

## 一意の識別子

次のステップを実行します。

1. **一意の識別子**に移動します。
2. 適切なフィールドを選択し、 **マスク ビュー** を有効にして、フィールド値を非表示にします。 **マスク ビュー**を有効にすると、 **マスク エクスポート** も自動的に有効になります。 **マスク エクスポート** は、レポートをエクスポートするときに値を非表示にします。
3. **マスク ビュー** が有効になっていない場合、 **マスク エクスポート**を有効にすることはできません。

## 事業分野

次のステップを実行します。

1. グローバル ビジネス パラメータを表示するには、 **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、 **マスク ビュー** を有効にして、フィールド値を非表示にします。 **マスク ビュー**を有効にすると、 **マスク エクスポート** も自動的に有効になります。 **マスク エクスポート** は、レポートをエクスポートするときに値を非表示にします。
3. **マスク ビュー** が有効になっていないと、マスク エクスポート **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. モードを表示するには、 **モード** に移動します。
2. 適切なフィールドを選択し、 **マスク ビュー** を有効にしてモード値を非表示にします。 **マスク ビュー**を有効にすると、 **マスク エクスポート** も自動的に有効になります。 **マスク エクスポート** は、レポートをエクスポートするときに値を非表示にします。
3. **マスク ビュー** が有効になっていないと、 **マスク エクスポート**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用して、Webex Contact Center ダイヤラーを Campaign Manager で動作するように設定します。

1. **ダイヤラ設定** ページに移動し、 **追加** ボタンをクリックします。
2. このダイヤラの **ダイヤラ名** を入力します。
3. ダイヤラーの **説明** を入力します。
4. **組織 ID** を入力します。 これは、Cisco によって Webex Contact Center ダイヤラー用に生成された一意の ID です。
5. **管理 URL** を入力します。 これは、Cisco によって指定された管理 API の基本 URL です。 これにより、ユーザはチーム、エージェント、その他のエンティティを Campaign Manager アプリケーションと同期できるようになります。
6. **ダイヤラ URL** を入力します。 これはダイヤラー API のベース URL であり、プログレッシブ キャンペーンを開始または停止するために Cisco によって指定されます。
7. **DAL URL** を入力します。 これは、連絡先の処理を取得するために Cisco によって指定されたデータ レイヤー API のベース URL です。
8. **[ ] をクリックします**。 ダイヤラー一覧ページに移動します。ダイヤラーが一覧に表示されます。 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 **テレフォニー結果** と、Webex Contact Center で作成されたダイヤラー結果にマッピングされたものが一覧表示されます。 ビジネス成果 (Webex Contact Center で作成され、テナントに固有) をこれらのダイヤラー成果にマップする場合は、特定の成果の [編集] ボタンをクリックします。 ビジネス成果を選択します。

   **注**: ダイヤラー設定に変更を加えた場合は、Webex Contact Center ダイヤラーのすべての結果を取得するために、新規同期が必要になります。

   **注**: Cisco エンドポイントが起動していないか、トークンの有効期限が切れている場合、テレフォニー ページでビジネス成果をマップしようとするとエラーが発生します。 アプリケーションには操作が失敗したことを示すメッセージが表示され、ダイヤラ同期のステータスが「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「保存と同期」を実行して機能を復元する必要があります。
10. ダイヤラーの自動同期を設定するには、スケジュール Tab に移動します。 グローバルビジネスフィールドなどのダイヤラーの情報は、設定に基づいて Campaign Manager アプリケーションに自動的に同期されます。
11. 情報を同期するには、自動同期スイッチを TURN します。
12. 次の頻度から選択します。
    a. スケジュール – トリガー時間 (UTC) を選択して、ダイヤラーを Campaign Manager アプリケーションと毎日スケジュールされた時間に同期します。

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。 間隔（15 分～480 分）を選択できます。 同期はスケジュールされた間隔で行われます。 たとえば、間隔を 60 分に設定すると、同期は 1 時間ごとに 1 回実行されます。

13. **[保存（Save）]** 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。 これには、番号またはチャネルのシーケンスのキャンペーンで使用するフレームワークの作成、許可される再試行の決定、各番号とチャネルの呼び出し可能時間の調整、試行の各結果の再スケジュール戦略の定義が含まれます。

左側のナビゲーション メニューから **[コンタクト戦略]** をクリックして、[コン

タクト戦略] ページを開きます。 グリッドには、利用可能なコンタクト戦略とそ

の詳細がリストされます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | コンタクト戦略の名前。 |
| 戦略タイプ | コンタクト戦略のタイプ。<br>• 単純<br>• 詳細設定<br>• 詳細（上書き） |
| 説明 | コンタクト戦略の説明。 |
| モード | 連絡戦略のモード。 必要に応じてモードの数を増やすには、 ここ をクリックして詳細情報を確認してください。 |
| アクション | 取るべき行動。 詳細については、 ここをクリックしてください。 |

## モードを追加

コンタクト戦略を表示するグリッドで、 **モード** ドロップダウン リストをクリックすると、このコンタクト戦略にマップされているすべてのモードが表示されます。

1. 展開された **コンタクト戦略モード** ポップアップでは、次のアクションを実行できます。
2. **[モードの追加]** をクリックし、コンタクト戦略を構成します。 **モード**に記載されている指示に従ってください。
3. モードを有効/無効にするには、 **オン/オフ** スイッチ ボタンを使用します。

**注意**: この機能は **シンプル戦略** でのみ使用でき、 **アドバンス** では使用できません。

4. コンタクト戦略ページを変更するには、 **編集** ボタンをクリックします。
5. **コピー** ボタンをクリックすると、使用可能な未使用のモードが表示されます。音声キャンペーンの場合は音声モード、SMS キャンペーンの場合は SMS モード、電子メール キャンペーンの場合は電子メール モード、カスタム キャンペーンの場合はカスタム 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]** をクリックできます。
6. 必要なモードを削除するには、 **[削除]** をクリックします。

アクション

**[コンタクト戦略アクション]** 列には、次の 2 つのボタンが表示されます。

a. **コピー** - このボタンを使用して、マップされたモードや構成されたテレフォニー結果を含む、連絡先戦略全体をコピーします。
b. **削除** - このボタンを使用してコンタクト戦略を削除します。

   **注意**: このコンタクト戦略に関連付けられたモードをマッピングした場合、またはこのコンタクト戦略をキャンペーンにマッピングした場合は、このコンタクト戦略を削除できません。

## コンタクト戦略 - 種類

アプリケーションは、次の 3 種類のコンタクト戦略をサポートします。

**シンプルな戦略**: シンプルな戦略は簡単に構成できます。 この戦略により、重み付けに基づいて、モードを順番に 1 つずつ試すように構成できます。 設定されたサイクル数が完了するまでサイクルが繰り返されます。

**高度な戦略**: 高度な戦略を使用すると、複雑な再試行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現在のリリースには適用できません。

## コンタクト戦略の作成

コンタクト戦略を作成するには、以下の手順に従います。

### コンタクト戦略を追加

1. **[コンタクト戦略の追加]** をクリックすると、 **[コンタクト戦略名]** Tab が表示されます。

### ウィジェット 1 - コンタクト戦略名

2. コンタクト戦略の **名前** と **説明** を入力します。
3. **シンプル**、 **詳細**、または **コールバック**からコンタクト戦略タイプを選択します。

4. TURN 同じ連絡先に複数のメールやテキスト メッセージを送信することを制御する場合は、 **複数のメールの制限と SMS** スイッチを **オン** にします。

   **注意**: このスイッチをオンにすると、アプリケーションは特定のキャンペーンの連絡先に 1 つの電子メールまたは SMS のみを送信します。

5. **[次へ]** をクリックして、 **[モードの選択]** ウィジェットに移動します。

## ウィジェット 2 - モード選択

1. ドロップダウンリストから **モード** を選択します。

   **注**: このコンタクト戦略に適用されるモードがない場合は、[追加] ボタンをクリックして新しいモードを作成してください。

2. ポップアップ時間パネルを使用して、このコンタクト戦略が機能するための **時間範囲** を選択します。
3. スライダーを使用して、このコンタクト戦略の **モード再試行** を構成します。
4. TURN の **PEWC** スイッチ **をオン** にして、このコンタクト戦略に対して PEWC を有効にします。

   PEWC または事前の明示的な書面による同意は、携帯電話への自動ダイヤルまたは事前録音されたテレマーケティング通話、および住宅の固定電話への事前録音された通話について、テレマーケティング業者が着信側の事前の明示的な書面による同意を取得することを義務付けるコンプライアンスです。

   **注意**: 連絡先を配信するには、ADM キャンペーンの PEWC スイッチをオンにする必要があります。

5. **「コンタクト戦略名」** で **「詳細」**コンタクト戦略タイプを有効にすると、 **「遷移の再試行」** スイッチが表示されます。 TURN スイッチを **オン** にして、このコンタクト戦略の次の遷移フィールドを有効にします。

   a. **[遷移試行]** スライダーを使用して、このコンタクト戦略の遷移試行回数を固定します。

   b. **[移行期間 (日数)]** スライダーを使用して、このコンタクト戦略の移行日数を設定します。

6. **コールバックへの切り替え中にモードの再試行を保持** スイッチを使用する場合は、以下の手順に従います。

   a. **オン** の位置では、連絡先がコールバック戦略に切り替わっても、このモードの残りの再試行回数は保持されます。

   b. **OFF** の位置では、連絡先がコールバック戦略に切り替わったときに再試行回数がゼロに初期化されます。

7. いつでも **前へ** をクリックすると前の画面に戻ることができます。
8. **次へ** をクリックして、 **テレフォニー結果** ウィジェットに移動します。

### ウィジェット 3 - テレフォニーの成果

**テレフォニー結果** ウィジェットには結果リストが含まれています。 ここでは、グリッドにリストされている各結果の連絡戦略を設定できます。

1. 特定の結果を検索するには、 **検索ボックス** を使用します。
2. ヘッダー行の **結果** をクリックして、結果を昇順または降順に並べ替えます。
3. 必要な行をクリックして必要な変更を加え、詳細を変更します。 すべての行にデフォルト値がロードされます
4. 番号パネルから、この結果に対して再スケジュールする通話の **再スケジュール時間 (D:H:M)** を選択します。
5. 数値パネルから、この結果の **最大再試行回数** を選択します。

   **注意**: これは **高度な** コンタクト戦略にのみ適用されます。

6. 数値パネルから、この結果の **優先度** を選択します。 アプリケーションは、高い優先度に基づいて連絡先をダイヤラーに配信します。
7. 連絡先に到達するための代替モードとして **分岐モード** を選択します。

   **注意**: これは **高度な** コンタクト戦略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サービスを提供する場合は、 **[PCB を保持]** チェックボックスをオンにします。

   **注**: これは現在のリリースには適用されません。

9. この結果に基づいて連絡先を閉じる場合は、 **[連絡先を閉じる]** チェックボックスをオンにします。
10. コンタクト戦略と結果の組み合わせのモードを削除する場合は、 **[モードの削除]** チェックボックスをオンにします。
11. いつでも前の画面に移動するには、 **前へ** をクリックします。
12. コンタクト戦略を保存するには、 **[保存して別のモードを追加]** をクリックします。
13. コンタクト戦略の設定を完了するには、 **[保存]** をクリックします。

## モード管理

モードは、会話を開始するために使用できるさまざまな通信チャネルを示します。 会話型エンゲージメントで使用される一般的なモードには、テキストベースのチャットや、顧客番号、電子メールなどを介した音声ベースのインタラクションなどがあります。

選択したモードを無効にしたり、モードに許可される再試行を変更したり、モードの呼び出し可能時間を変更したりすることで、コンタクト戦略にマップされたモードを管理できます。

## シンプルなコンタクト戦略

マップされたモードは以下のように表示されます。

上記の **モード** 画面では、次の操作を実行できます。

1. モードをドラッグ アンド ドロップして優先順位を変更します。
    a. **有効化 / 無効化** モード - 無効なモードには連絡先は配信されません。 再スケジュール担当者が無効なモードに連絡先を再スケジュールする必要がある場合、連絡先はより高い優先度に従って次のアクティブなモードに再スケジュールされます。
    b. このモードのオン/オフの切り替えには、以下の条件が適用されます。
        - モードをオフにすると、そのモードは非アクティブになります。 電話番号は削除されません。 モードをオンに戻すと、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、連絡先のアップロード時に適用されます。 モード状態 (オンまたはオフ) は考慮されません。
        - これが最後のモードの場合、サイクルは完了したものとして扱われます。 アプリケーションは次のサイクルのダイヤルを続行します。
2. **コピー/削除** モード。
3. 編集したいモードの **編集** ボタンをクリックします。 アプリケーションはウィジェット 2 に移動します - 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する
        - 単純な戦略としては、1 つのモードでこれを変更すると、他のモードでも同じ時間が再現されます。
    b. モードの再試行回数を増やす/減らす - 1 つのモードでの変更は、コンタクト戦略に構成されているすべてのモードに複製されます。 これは、サイクル再試行の処理方法にも影響します。
        - たとえば、シンプルな連絡戦略には 3 つのモード (A、B、C) があり、再試行回数は 1 です。構成されているサイクル数は 2 です。アプリケーションは、最初のサイクルを完了するためにすべてのモードを 1 回ダイヤルアウトします。 次に、2 回目のサイクルのダイヤリングが始まります。 拡張戦略では、ユーザがモードの再試行を 2 に増やしたと仮定します。これは、すべてのモードを 2 回ダイヤルできることを意味します。 優先順位に従って、A を 2 回、B を 2 回、C を 2 回ダイヤルして 1 サイクルを完了します。 2 つのサイクルが設定されている場合、各モードは優先度に応じて 4 回 (サイクルごとに 2 回) ダイヤルされます。
4. 完了するには **[保存]** をクリックします。

## 高度なコンタクト戦略

マップされたモードは以下のように表示されます。上の **モード** 画面から、次の操作を実行できます。

1. モードをドラッグ アンド ドロップして優先順位を変更します。
2. **モードの有効化/無効化** - モードを有効化または無効化すると、特定のモードに対して構成されたコンタクト戦略が上書きされます。 上書きされていない (つまり無効になっている) モードには連絡先は配信されません。 連絡先は、アクティブな、つまり上書きされたモードにのみ配信されます。 再スケジュール担当者が、上書きされていないモード、つまり非アクティブなモードに連絡先を再スケジュールする必要がある場合、連絡先は優先度に従って最も高い上書きモードからダイヤルアウトされます。
3. **コピー/削除** モード。
4. 編集したいモードの **編集** ボタンをクリックします。 アプリケーションは **ウィジェット 2 に移動します - モードウィザードを選択します。** 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ます。
   b. **モードの再試行回数を増やす/減らす**
   c. 完了するには **[保存]** をクリックします。

# ライセンス

Campaign Manager では、ライセンスのサブスクリプション モデルが提供されます。 ライセンス料金は、請求サイクル中にログインしている間の最大ユーザ数、連絡試行数、または消費された時間（分）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数量の制限はなく、超過分についてはそれに応じて課金されます。 請求は事前に合意された頻度で発生します。

ライセンスは、ライセンス ファイルに記載されている日付で期限切れになったときに更新する必要があります。 ライセンスが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。ただし、アプリケーションは 12 時間動作し続け、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配信が停止されます。

## ライセンスレポートの表示

1. **ライセンス** をクリックすると、 **同時ログインレポート** が開きます。
2. 定義された期間のレポートを表示するには、 **開始日** と **終了日** を入力します。
3. **表示**をクリックします。 レポートには、 **管理ポート**、 **スーパーバイザ ポート**、および **エージェント ポート**の使用済みライセンスの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]** をクリックします。

## ライセンスのアップロード

**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、その詳細を表示できます。 **ライセンス > アップロード**に移動します。 ファイルを参照して、 **[開く]** をクリックします。

次のフィールドが表示されます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ライセンスの詳細 | ユーザの詳細を表示します:<br>• 管理者 - このライセンスの条件に基づいて許可された管理者ロールを持つ、ログインしているユーザの数。<br>• スーパーバイザー - このライセンスの条件に従って許可されたスーパーバイザーの役割を持つ、ログインしているユーザの数。<br>• エージェント - このライセンスの条件に基づいて許可されたエージェント ロールを持つ、ログインしているユーザの数。 |
| ライセンスの使用 | 現在の日付のライセンス使用状況の詳細を表示します。<br>• 管理者 - 現在日にログインできる許可された管理者ユーザの数。<br>• スーパーバイザー - 現在日にログインできるスーパーバイザーの数。<br>• エージェント - 現在の日にログインできる許可されたエージェントの数。 |
| ライセンス機能 | このライセンスで利用できるアプリケーション機能のリスト。 |

**ライセンス違反**

次の場合、アプリケーションは静的アラートを表示します。

- ライセンスの有効期限の前の日数、ライセンスの有効期限までのカウントダウン日時を設定します。
- 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**

次の例は、エージェント ライセンスの計算がどのように実行されるかを示しています。

キャンペーン A は、1 つ以上の Campaign Manager キャンペーンにマッピングされます。 このキャンペーン A には 10 個のエージェントがマップされています。License Manager サービスは、AWS 側からエージェント数情報を 15 分間隔でポーリングして、ライセンスの使用状況を更新します。 一日のどの時点でもログインしているエージェントの最大数に基づいて、使用されているライセンス数が計算されます。

午前 8 時から正午 12 時までに 7 人のエージェントがログインしている場合、正午 12 時から 03.00 PM で、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るため、その日のエージェント数は 9 人と計算されます。エージェント ログアウト状態を除き、その他のエージェント状態は、エージェント数情報を Campaign Manager にポーリングする際に計算されます。 この情報はライセンス レポートでも確認できます。

## 使用状況レポート

**ライセンス > 使用状況に移動します。** 使用状況レポートには、次の 3 種類の定量化されたレポートが表示されます。

**同時エージェントレポート**

請求は、暦月内の特定の日の最大ログイン数に基づいて行われます。

たとえば、1 日目には 3 人のエージェント (A1、A2、A3) がログインし、2 日目には 3 人のエージェント (A1、A4、A5) がログインし、3 日目には 3 人のエージェント (A6、A7、A8) がログインします。 この場合、顧客への請求はログインの最大数に基づいて行われ、異なるエージェントがログインしたため、エージェントの最大数は 3 のままです。

**エージェント使用状況レポート**

レポートには、一意のエージェント ログインが月ごとに 1 行で表示されます。

**指定エージェントレポート**

このレポートには、固有のエージェント ログインも日別に表示されます。

たとえば、1 日目には 3 人のエージェント (A1、A2、A3) がログインし、2 日目には 3 人のエージェント (A1、A4、A5) がログインし、3 日目には 3 人のエージェント (A6、A7、A8) がログインします。 顧客への請求は、固有のエージェント ログインに基づいて行われ、この場合は 8 件になります。

**注**: 使用状況レポートには、プロビジョニング プロセス中に実行された構成設定と契約条件に基づく詳細が表示されます。
詳細については、プロビジョニング チームにお問い合わせください。
SaaS モデルの課金は、同時エージェント、指定エージェント、エージェント使用量などの課金タイプと、契約プロセス中に署名された最小コミットメントに基づいて実行されます。

## 使用状況レポートを表示

レポートを表示するには時間フィルターを設定します。

1. 別の年のデータを表示するには、特定の **年** を入力します。 デフォルトでは、レポートには現在の年のデータが表示されます。 各月のレポートは個別の Tab に表示されます。 最初の Tab には今月のデータが表示され、それ以前の月のデータは後続のタブで確認できます。
2. **カスタム日付範囲**を選択します。
3. **開始日** をクリックして、開始日時を選択します。
4. **終了日** をクリックして終了日時を選択します。

   **注**: デフォルトでは、[開始日] フィールドと [終了日] フィールドには、[使用状況レポート] ページが最後に開かれた現在の日付と時刻が表示されます。
5. レポートを取得するには、 **[表示]** をクリックします。
6. データを最新の状態に更新するには、 **[更新]** をクリックします。
7. レポートをダウンロードするには、 **[エクスポート]** をクリックします。 表示されるポップアップで、ダウンロードするレポートの種類 (サマリーとエージェント) を選択します。

a. 概要 (デフォルトの選択) - このレポート タイプには、アプリケーションで表現されるものと同じデータ列が表示されます。 エクスポートされたファイルには、各期間の列のほかに、対応する期間を秒数に変換して表示する追加の列があります。

b. エージェント - このレポート タイプには、請求日、エージェント名、ログイン、エージェントが処理した通話時間のみが表示されます。

c. フィルターで年オプションを選択した場合は、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 |
|---|---|
| **指定エージェント合計** | |
| 日付 | 使用状況データが入力される日付。 |
| ライセンス タイプ | 特定の月に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」のいずれかになります。 それ以外の場合、Basic ライセンス所有者は、P2P や BTTC などの AI 機能の少なくとも 1 つが有効になっている場合は Premium とみなされます。 |
| ログイン回数 | ログインの合計回数。 |
| 処理された通話総数 | 指定された日付にエージェントが処理した通話の合計数。 |
| 実際の通話時間 | 指定された日付にエージェントが処理したすべての通話の実際の合計所要時間。 通話の開始から終了までの所要時間です。 |
| 計算された通話時間 | 指定された日付にエージェントが処理したすべての通話の合計計算時間。 各通話時間の切り上げられた値の合計です。 通話時間の切り上げ値は、バックエンドで秒と分単位で設定されます。 |
| 合計アクティブ期間 | 指定された日付にログインしているすべてのエージェントの合計アクティブ期間。 特定のエージェントが準備完了、通話中などのアクティブな状態を維持する期間です。 |
| 合計ログイン時間 | 指定された日付にログインしたすべてのエージェントの合計ログイン期間。 |
| スーパーバイザーログイン総数 | 指定された日付にコンソールにログインしたスーパーバイザーの合計数。 |

| デジタル取引 | |
|---|---|
| SMS | 指定された日付に送信されたキャンペーン SMS の数を表示します。 |

| | |
|---|---|
| 電子メール | 指定した日付に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 エンゲージメントの数を表示します。 |
| 消費ユニット合計 | 指定された日付に実行されたデジタル取引単位の合計数。 ユニットの値はバックエンドで設定されます。 たとえば、1 つのユニットを 100 件のデジタル取引として構成できます。 |
| **本人確認** | |
| プライマリ認証合計 | 指定された日付に送信された通話前認証要求の合計数。 |
| 検証済みのプライマリ認証 | 指定された日付における成功した通話前認証の合計数。 |
| 合計セカンダリ認証 | 指定された日付に実施されたオンコール認証の合計数。 |
| 検証済みの二次認証 | 指定された日付に完了したオンコール認証の合計数。 |
| 総取引数 | 指定された日付に処理されたすべてのトランザクションの総数。 |

# ユーザー（User）

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、さまざまなユーザにアクセスを許可するのに不可欠です。

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ロールは、アプリケーション内でのユーザのアクションを定義します。 状況によっては、スーパーバイザーがダイヤラー マネージャーの役割を果たすこともあります。 Campaign Manager では、ユーザを作成し、役割を割り当て、それに応じて責任をマッピングすることができます。

## ユーザの作成

プロビジョニング チームがテナントを作成すると、デフォルトでスーパー ユーザが作成されます。追加のユーザを作成するには、テナントはスーパーユーザを使用して Campaign Manager にログインできます。

追加のユーザを作成するために、次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 認証を使用してアプリケーションにアクセスできます。

**ドメインユーザ** - ここで作成したユーザは、指定されたドメインにも作成されます。 ここでこれらのユーザに設定されたパスワードは、ドメインへのアクセスにも使用できます。

**SSO ユーザ –** シングル サインオン (SSO) ユーザは、サードパーティの SSO ID プロバイダー上の SSO に対して構成されます。 この方法により、SSO ユーザは 1 セットの資格情報を使用して複数の Web サイトにログインできるようになります。

クリック **ユーザ** 左側のナビゲーション ページ メニューから、ユーザ ページを開きます。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ユーザー ID | ユーザのユーザ ID を表示します |
| ユーザー名（User Name） | ユーザの名前を表示します |
| 自宅電話（Home Phone） | ユーザの Home 電話番号を表示します |
| モバイル | ユーザの携帯電話番号を表示します |
| 電子メール | ユーザのメール ID を表示します |
| アクション | 実行するアクションをリストアップします。 |

## ユーザの作成

新しいユーザを追加するには:

1. クリック **ユーザを追加**。 その **ユーザ名とパスワード** そして **ユーザ情報** タブが入力されます。
2. 入力してください **ユーザ名**。
3. 選択してください **ユーザタイプ** 以下より:
   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、制限された権限のみを持ちます。
   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。

      **注記**: 現在、Webex Contact Center では利用できません。
4. 認証タイプとして、 **データベース認証**。

   ユーザ名とパスワードで構成されるこの標準認証方法は、さまざまなデータベース システムに使用されます。 SQL サーバのインスタンスには、異なるユーザ名とパスワードを持つ複数のユーザ アカウント (SQL 認証を使用) を設定できます。 SQL 認証は、さまざまなユーザがさまざまなデータベースにアクセスする共有サーバで推奨されます。 SQL クライアント (リモート コンピュータ) が、クライアントが実行され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は、認証が必要です。

**注記**: このタイプの認証では、パスワードの構成やパスワードの有効期限に関するパスワード ポリシーの機能は提供されません。 効果的なパスワード ポリシーを実現するには、Windows 認証を使用します。 ドメイン管理者は、アプリケーションへのアクセスにドメイン パスワード ポリシーを適用できます。

5. 入力してください **パスワード** SQL サーバにアクセスするには、認証タイプが **データベース認証**。 これは必須フィールドです。
6. 認証タイプが **データベース認証の場合、SQL サーバにアクセスするには、** パスワードの確認 **に再度入力してください**。 これは必須フィールドです。

   **注**:
   Windows 認証を選択した場合は、「パスワード」および「パスワードの確認」フィールドは無効になります。 ユーザが Campaign Manager で Salesforce CRM キャンペーンを処理する場合は、手順 9 ～ 13 に進みます。 それ以外の場合は手順 14 に進みます。
7. 認証として **Windows 認証** を選択した場合は、 **ドメイン名** を入力します。 データベース認証を選択した場合、これは無効になります。
8. ユーザが SF CRM キャンペーンを処理する場合は、 **SF 資格情報** トグル アイコンを有効にします。
9. **SF ユーザ名**を入力します。
10. **SF パスワード**を入力します。
11. **SF トークンの詳細**を入力します。

    **注** : SF トークンは必須フィールドではありません。 トークンを入力しない場合、SF アプリケーションは上記で設定した SF ユーザ名と SF パスワード フィールドに基づいてユーザを検証します。
12. ユーザ認証を完了するには、 **[SF 資格情報の検証]** をクリックします。
13. ユーザがアプリケーションに同時にログインできるようにする場合は、同時ログイン スイッチを **オン** に設定します。 このスイッチを **オフ**に設定すると、アプリケーションは確認を受け取った後、ユーザを以前のログインからログアウトします。
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** を入力します。
2. ユーザの **携帯電話** 番号を入力します。
3. ユーザが所属する **市区町村** を入力します。
4. ユーザの出身州を入力します。
5. Home の場所の **郵便番号** を入力してください。
6. ユーザの **メール** アドレスを入力します。

7. **住所 1** と **住所 2** フィールドに入力します。

8. **コメントを入力してください。**
9. 完了するには **[保存]** をクリックします。

「ロール マッピング」 セクションに移動して、このユーザにロールをマッピングします。

## ドメインユーザの作成

新しいユーザを追加するには:

1. **[ユーザの追加]** をクリックします。 **ユーザ名とパスワード** および **ユーザ情報** タブに情報が入力されます。

**ユーザ名とパスワード**

2. **ユーザ名**を入力します。
3. 以下から **ユーザ タイプ** を選択します。
   a. **管理者** - ユーザはアプリケーションの管理者であり、すべてのモジュールに対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、制限された権限のみを持ちます。
4. 認証の種類として、 **Windows 認証を選択します。**

   **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、ユーザ名とパスワードの組み合わせが指定されたドメインと照合され、アクセスが許可されて認証が確立されます。
5. **ドメイン名**を入力します。
6. **パスワード** フィールドと **パスワードの確認** フィールドは無効です。 アプリケーションはドメイン パスワードに対してユーザを認証します。
7. ユーザが Service Cloud Voice キャンペーンを処理する場合は、 **Salesforce 資格情報** トグル アイコンを有効にします。
8. **Salesforce ユーザ名**を入力します。
9. **Salesforce パスワード**を入力します。
10. **SalesforceToken の詳細**を入力します。

**注** : Salesforce トークンは必須フィールドではありません。 トークンを入力しない場合、Service Cloud Voice アプリケーションは、上記で設定した Salesforce ユーザ名と Salesforce パスワード フィールドに基づいてユーザを検証します。

11. ユーザ認証を完了するには、 **[SF 資格情報の検証]** をクリックします。
12. ユーザがアプリケーションに同時にログインできるようにする場合は、同時ログイン スイッ

チを **オン** に設定します。 このスイッチを **オフ**に設定すると、アプリケーションは確認を受け取った後、ユーザを以前のログインからログアウトします。

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 **携帯電話** 番号を入力します。
16. ユーザが所属する **市区町村** を入力します。
17. ユーザの出身州を入力します。
18. Home の場所の **郵便番号** を入力してください。
19. ユーザの **メール** アドレスを入力します。
20. **住所 1** フィールドと **住所 2** フィールドに入力します。
21. **コメントを入力してください。**
22. 完了するには **[保存]** をクリックします。

## SSO ユーザを作成する

新しいユーザを追加するには:

1. **[ユーザの追加]** をクリックします。 **ユーザ名とパスワード**および **ユーザ情報** タブに情報が入力されます

#### ユーザ名とパスワード

2. **ユーザ名**を入力します。
3. 以下から **ユーザ タイプ** を選択します。
   a. **管理者** - ユーザはアプリケーションの管理者であり、すべてのモジュールに対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、制限された権限のみを持ちます。
4. 認証タイプとして **SSO を選択します。**

   **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、サードパーティの ID 認証サービス プロバイダーで構成されます。 ユーザがアプリケーションにログインすると、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にアクセスできるようになります。
5. **パスワード**、 **パスワードの確認**、および **ドメイン名** フィールドは無効です。 アプリケーションは、サードパーティの SSO プロバイダーを介してユーザを認証します。
6. ユーザが Service Cloud Voice キャンペーンを処理する場合は、 **SF 認証情報** トグル アイコンを有効にします。
7. **SF ユーザ名**を入力します。

8. **SF** パスワードを入力します。

9. **SF トークンの詳細**を入力します。
10. **注** : SF トークンは必須フィールドではありません。 トークンを入力しない場合、Service Cloud Voice アプリケーションは、上記で設定した SF ユーザ名と SF パスワードの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、 **[SF 資格情報の検証]** をクリックします。
12. ユーザがアプリケーションに同時にログインできるようにする場合は、同時ログイン スイッチを **オン** に設定します。 このスイッチを **オフ**に設定すると、アプリケーションは確認を受け取った後、ユーザを以前のログインからログアウトします。
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 **携帯電話** 番号を入力します。
16. ユーザが所属する **市区町村** を入力します。
17. ユーザの出身州を入力します。
18. Home の場所の **郵便番号** を入力してください。
19. ユーザの **メール** アドレスを入力します。
20. **住所 1** と **住所 2** フィールドに入力します。
21. **コメントを入力してください。**
22. 完了するには **[保存]** をクリックします。

## [ロール（Roles）]

アプリケーションで使用可能なロールをリストする「ロール」画面を表示

するには、 「**ロール**」 をクリックします。 ロールを作成するには、

1. **追加** をクリックして **役割情報** 画面を開きます。
2. **ロール名**を入力します。
3. **説明** を入力し、 **保存**をクリックします。

### 役割マッピング

ロールを作成したら、マッピング機能を使用してロールをマップできます。

**ロール権限マッピング** セクションには、キャンペーン、コンタクト戦略などのアプリケーション機能に関してロールにマッピングできるさまざまな権限が含まれています。

1. ロールをマップするには、マップする特定のロールに対して **編集** をクリックします。
2. **役割の設定** 画面に役割情報と権限マッピングのセクションが表示されます。

以下の 権限リスト 表には、ユーザにマップできる権限がリストされています。 ここにリスト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、アプリケーションの特定の側面に適用できる他の権利は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できます。 |
| 2 | アップデート | 既存のエンティティを編集/更新するユーザ。 |
| 3 | 削除 | 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表示できます。 |
| 5 | アップロード | ユーザは、機能に関連するデータをアプリケーションにアップロードできます。 |
| 6 | 設定 | ユーザは選択した機能に関する詳細を設定できます。 |
| 7 | 保存（Save） | ユーザは新規作成・更新データを保存することができます。 |
| 8 | 実行 | ユーザは、このエンティティに関してランタイム アクティビティを実行できます。 たとえば、ユーザはキャンペーンを実行できます (キャンペーンの状態を停止から開始に、またはその逆に変更します)。 |
| 9 | 有効にする | ユーザはエンティティを有効化/無効化できます。 たとえば、ユーザはキャンペーン グループを有効に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。 たとえば、ユーザはキャンペーンのコピーを作成できます。 |

アプリケーションのさまざまな側面で許可されるマッピングの詳細については、 **権限マッピング** 表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のユーザ 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と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、連絡先パラメータ、タイムゾーン、履歴レポート | ユーザは、連絡先パラメータ、タイムゾーン、履歴レポートなど、キャンペーングループのすべての側面を管理できます。 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。<br><br>**注意**: 履歴レポートの権限を付与すると、履歴ベータレポートでキャンペーン グループを表示できます。<br>これは、概要レポート、詳細レポート、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、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ル、連絡先リスト、連絡先の管理、同期、キャンペーンサマリー、SMS テンプレート、タイムゾーン、チェーン、休日、式ビルダー、キャンペーンターゲット、連絡先モードのスケジュール、電子メールテンプレート、IVR テンプレートエディター、テレフォニー結果、AI 構成、連絡先しきい値、ダイヤラー設定、履歴レポート | ユーザは、すべてのキャンペーン関連の構成を管理し、履歴レポートの表示やダイヤル コンプライアンスの設定の管理などのアクションを実行できます。 権限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できます。<br><br>**注**: 履歴レポートの権限を付与すると、履歴ベータ レポートでキャンペーンを表示できます。 これは、概要レポート、詳細レポート、コールバック レポートに適用されます。 |

| | | |
|---|---|---|
| ビジネス成果 | 作成、更新、削除、表示 | ユーザがビジネスを定義および管理できるようにします。<br>親会社の事業成果に関する特定の権利を持ちます。 |
| コール戦略 | 作成、更新、削除、表示 | ユーザが連絡方法を管理することを可能にする |

| | | |
|---|---|---|
| | | 戦略はシステム内で処理されます。 デフォルトのコール戦略に特定のものを提供することもできます。 |
| アプリケーションパラメータ | 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変更および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 | ユーザが、Do Not Call (DNC) リストや National DNC リストなどのコンプライアンス関連の連絡先をアップロードできるようにします。 |
| タイム ゾーン | 更新、表示 | ユーザがダイヤル準拠のタイムゾーン構成を管理できるようにします。 |
| 休日 | 作成、更新、削除、表示 | ユーザがキャンペーン運営の休日スケジュールを定義および管理できるようにします。 |
| グローバルアップロード | 表示、構成 | ユーザがグローバル連絡先アップロード構成を設定および管理できるようにします。 |
| 州法 | 作成、更新、削除、表示 | ユーザが州法に基づいたダイヤル コンプライアンス ルール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 や電子メールなどのさまざまな通信モードを設定および管理できるようにします。 |

| | | |
|---|---|---|
| URL | 更新、表示、作成、削除 | ユーザがシステム内で使用される URL を管理できるようにします。 |
| レポート | ビュー | ユーザは、履歴レポートを含むキャンペーン、グループ、エージェントのシステム レポートを表示できます。 あなた |

| | | |
|---|---|---|
| | | 左側のペインに履歴ベータ セクションを表示するには、1 つ以上選択する必要があります。 |
| 警告者 | 更新、表示 | ユーザがアプリケーションで構成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 | ユーザが州、地域、郵便番号の構成を管理できるようにします。 |
| RPC 試行カウンター | 表示、保存 | ユーザが再試行回数カウンターを追跡および更新できるようにします。 |
| 電子メール | 作成、更新、削除、表示 | ユーザが SMTP、POP3、IMAP などの電子メール設定を管理できるようにします。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 や認証の詳細などの SMS 構成を管理できるようにします。 |
| 寸法 | 作成、更新、削除、表示 | ユーザがシステムディメンションを管理できるようにします。 |
| プロファイル（Profile） | 作成、更新、削除、表示 | ユーザは、連絡先のアップロードやアップロードのスクラブに使用されるプロファイルを管理できます。 |
| 統一リスト | 有効にする | ユーザがキャンペーンを統合リスト キャンペーンとして有効に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表示できるよ |

| | | |
|---|---|---|
| | | うにします。 |
| ウェブサービス | グラントアクセス | ユーザが Web サービス 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表示および管理できるようにします。 |
| 輸出入キャンペーン | ビュー | 表示および管理する機能を提供します |

| | | |
|---|---|---|
| | | キャンペーンのエクスポート/インポート機能。 |
| キャンペーンカテゴリー | 作成、更新、削除、表示 | ユーザがキャンペーン カテゴリを作成、更新、削除、表示など管理できるようにします。 |
| CPaaS 設定 | 作成、更新、削除、表示 | CPaaS 設定の作成、更新、削除、構成の詳細の表示などの管理を可能にします。 |
| スクリプトデザイナー | 有効 | スクリプト デザイナー ツールへのアクセスを許可し、使用できるようにします。 |
| システムアラート | 表示、更新 | システムの監視とメンテナンスを向上させるために、ユーザがシステムアラートを表示および更新できるようにします。 |
| 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 ビジネス パラメータを表示、作成、削除して管理する権限を付与します。 |
| CCB | 作成、更新、削除、表示 | ユーザは CCB 設定を包括的に管理できます。 |
| ダイヤラ設定 | 表示、構成 | ダイヤラー システム設定の表示と構成を可能にします。 |
| データ抽出 | 作成、更新、削除、表示 | データ抽出プロセスと構成の作成、更新、削除、表示を可能にします。 |

| | | |
|---|---|---|
| パフォーマンス メトリック | ビュー | ユーザはさまざまなシステム コンポーネントにわたるパフォーマンス メトリックを表示できます。 |
| 個人情報保護 | 表示、更新 | ユーザが PII 保護を表示および更新できるようにします |

| | | |
|---|---|---|
| | | データの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 | ユーザは、構成の作成、更新、削除、表示など、デジタル チャネルを管理できます。 |
| エージェント | 作成、更新、削除、表示、履歴レポート | ユーザがレポート内のエージェント Tab を管理できるようにします。<br>履歴レポートの権限を付与すると、履歴ベータレポートでキャンペーンを表示できます。 これは、概要レポート、詳細レポート、コールバック レポートに適用されます。 |

ロールの権限を取り消すには、それぞれのオプションに該当するチェックボックスをオフにします。

# スクリプトデザイナー

スクリプト デザイナーは、通話ガイドの構成を支援するスクリプト ツールです。 このページには、「リスト」、「フォーム」、「レポート」の 3 つのタブが表示されます。

その **リスト** スクリプト デザイナーの Home ページの Tab には、次の情報が記載されています。

- フォーム: フォームの名前をクリック可能なリンクとして表示します。 これをクリックすると、選択したフォームがフォーム Tab で開き、編集できるようになります。
- 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。
- 通話ガイド: フォームを通話ガイドとして設計するかどうかを指定します。 この列にはチェックボックスが含まれており、フォームが通話ガイドとして設定されている場合はチェックされます。

# 通話ガイド

コール ガイドは、通話が接続されたときに、エージェントが連絡先に提示する事前定義された質問を支援する機能です。 回答に基づいて、エージェントは次の質問に進むか、前の質問から派生した補足の質問をすることができます。 エージェントが使用する一連の質問、回答、補足の質問を設定できます。

## キャンペーン

左側のメニューから、 **スクリプトデザイナー**。

選択してください **キャンペーン** 表示されたキャンペーン グループから利用可能なキャンペーンを選択し、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ます。

利用可能なすべてのキャンペーン グループが画面の左側のペインに表示されます。 いずれかをクリック **キャンペーングループ** このグループに関連付けられているすべてのキャンペーンを表示します。 検索ボックスを使用してキャンペーンを検索することもできます。

その **通話ガイドレポート** は、 **チャート** そして、 **テーブル**。 両方のビューには、エージェントがコール ガイドを使用した連絡先の数が表示されます。

より詳細なレポートを表示するには、 **キャンペーン名** テーブル ビューまたはチャート ビューでキャンペーンに対して表示されるチャート。 どちらのビューでも詳細なレポートが表示されます。

次のステップを実行します。

1. 選択してください **キャンペーングループ** リストから。
2. 選択 **通話ガイド** ドロップダウンから選択します。
3. 選択してください **フォーム名** この通話ガイドのマップを作成します。

## 形状

管理者は、事前定義された質問のセットを作成し、それをフォームに添付できます。 フォーム機能を使用して、質問を作成し、質問に条件を書き込み、顧客の応答に基づいて 1 つの質問を別の質問にリンクします。 JavaScript 関数を記述することも、組み込みの JavaScript 関数を使用することもできます。

次のステップを実行します。

1. 選択してください **キャンペーン** リストから。
2. に移動 **形状** Tab でフォームを作成します。 次のフォーム要素を構成できます。
    a. グローバル変数
    b. スクリプトブロック
    c. 事前検証者
    d. テキスト
    e. オプションの選択
    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、ライブラリ関数を

構成します。 詳細については、 形状 通話ガイドの。

## 質問の順序

コール ガイド構成は、エージェントが顧客のコールを適切かつ構造化された方法で処理するのに役立ちます。 歓迎メッセージから始まり、詳細を入手し、最後に別れのメッセージで締めくくるまで、これらすべては質問を適切に順序付けることで達成できます。 詳細については、 質問 シーケンシング。

## フォームのコピー

クリック **コピー** このフォームをこのキャンペーン グループ内の他のキャンペーンにコピーします。 フォームを他のキャンペーンにコピーする場合は、キャンペーンで作成されたビジネス フィールドがフォームで設定したビジネス フィールドと同期していることを確認してください。

**注記**: 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するキャンペーンを [キャンペーンの選択] ドロップダウンから選択します。 フォーム名フィールドに一意の名前を入力します。 クリック **作成する** フォームを作成します。
2. クリック **消去** フォームを削除します。 クリック **わかりました** 確認ポップアップで。
3. ドロップダウンから **新しいフォーム** を選択して新しいフォームを作成するか、目的のフォームを選択して既存のフォームを編集します。

## ライブラリ関数

Campaign Manager では、組み込みの JavaScript 関数のリストが提供されます。 スクリプト ブロックでカスタマイズされた JavaScript を作成することもできます。

ライブラリ関数を左ペインから値フィールドにドラッグ アンド ドロップします。 ライブラリ関数のフォーマットは
*txml.(関数名)*。 たとえば、txml.ToLower("GOLD")。 次

のフィールドにライブラリ関数を使用します。

- 値の割り当て
- コールスクリプト
- ブール条件
- 値フィールド
- テキストエリア

アプリケーションは次のライブラリ関数をサポートしています。

- 小文字
- 大文字

- 空のチェック

- 整数チェック
- 連結

## 形状

### グローバル変数

グローバル変数に値を割り当てて、通話ガイド フォームで使用することができます。

**注**:
これはオプションの機能です。
グローバル変数は大文字と小文字を区別します

Campaign Manager には組み込みのグローバル変数が用意されています。 これらの変数にはデフォルト値はありません。 実行時にこれらに値を割り当てる必要があります。 これらのグローバル変数名を編集または削除することはできません。

- システム ID
- システムファイル名
- システム L 名
- システム生年月日
- システム性別
- システム電話番号
- システムメール
- システム予約日
- システム予約時間
- Sys_LCM キー

グローバル変数を作成するには:

1. 左側のペインから **グローバル変数** をクリックします。
2. **キー** を入力し、 **値**を割り当てます。 たとえば、「アカウント タイプ」がキーで、「ゴールド」が値になる場合があります。
3. さらにグローバル変数を追加するには、 **追加** をクリックします。
4. グローバル変数を削除するには、 **[削除]** をクリックします。

   **注**: 削除できるのは、自分で作成したグローバル変数のみです。 リストされている組み込みグローバル変数は削除できません。

5. すべてのグローバル変数を削除するには、このセクションの右上にある **削除** をクリックします。

### スクリプトブロック

JavaScript 関数を作成または使用して計算を実行したり、REST API Web サービスを呼び出したりすることができます。 条件フィールド、値の割り当て、スクリプト フィールドの呼び出しで任意のスクリプト関数を使用できます。 スクリプト内でグローバル変数を読み取ることはできますが、非プリミティブ型でない限り値をリセットすることはできません。

注:
a. スクリプト内のスクリプト変数名とグローバル変数名は一意である必要があります。
b. スクリプト ブロックでは、ActiveX コンポーネントと AJAX 呼び

出し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. 左ペインに **スクリプト ブロック** をドラッグ アンド ドロップして画面を表示します。
2. 新しいスクリプトの場合はスクリプト コード テキストを入力するか、既存のスクリプトからコピーして貼り付けます。
3. スクリプトをクリアするには、 **削除** をクリックします。

### ありがとうのテキスト

フロー全体が完了すると、エージェントは「ありがとう」やプロモーションメッセージなどの任意のメッセージでサインオフできます。 ビジネス フィールド (名や姓など) にタグを付けることもできます。

### 事業分野

キャンペーンに関連付けられたすべてのビジネス フィールドがこのセクションに入力されます。 左側のペインから、ビジネス フィールドを値フィールドにドラッグ アンド ドロップして、条件のビジネス フィールドを保存します。 [BFLD.BusinessFieldName] はビジネス フィールドの形式です。

### 質問フィールド

このフォーム用に作成されたすべての質問フィールドがここに入力されます。 質問ブロックに任意の数の質問フィールド (この質問に対して受け取った回答) を追加します。 テキスト領域の質問フィールド、または条件フィールドの Anywhere を使用できます。 左側のペインから質問フィールドをドラッグ アンド ドロップして、選択した条件に対してこの回答を設定または保存します。

注：
a. 質問フィールドのデータ型としては通常、文字列が使用されます。 文字列以外のデータ型を使用する場合は、parseInt()、parseFloat() などの対応する JavaScript 解析関数を使用します。
b. 質問フィールドの値は大文字と小文字が区別されます。

質問ペインにマウスを移動すると、実行できるさまざまなオプションが表示されます。

1. 質問をコピーするには、 **コピー** をクリックします。
2. **貼り付け** をクリックして、クリップボードからコピーした質問を貼り付けます。

3. コピーした質問をクリップボードから破棄するには、 **[破棄]** をクリックします。
4. 質問を長押ししてドラッグすると、質問を別の位置（たとえば、3 番目の質問から 5 番目の質問）に移動します。
5. 質問を削除するには、 **[削除]** をクリックします。 [OK] をクリックしてダイアログ ボックスを削除し閉じます。

#### 多肢選択問題

複数の回答がある質問を設定することもできます。 顧客が選択した回答を、エージェントがデスクトップから選択した回答としてリストできます。 たとえば、キャンペーンには、Home, CAR, バイクなど、顧客が保有する資産に関する質問があります。 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** を使用して、顧客に **はい** または **いいえ** タイプの質問を提供できます。 チェックボックスが選択されている場合は **はい** 、選択されていない場合は **いいえ**を意味するようにアプリケーションを設定できます。

1. 左ペインに **チェックボックス** をドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. フォームを作成するプロセスを続行します。

#### リストから選択

**リストから選択** を使用して、回答がリストにある質問を提供できます。 顧客は提供されたオプションから回答を選択します。 提供された回答がリストにない場合は、エージェントによってリストに動的に追加できます。

1. 左側のペインに **リストから選択** をドラッグアンドドロップして画面を表示します。
2. フォームを作成するプロセスを続行します。

### 質問の順序

コール ガイド構成は、エージェントが顧客のコールを適切かつ構造化された方法で処理するのに役立ちます。 歓迎メッセージから始まり、詳細を入手し、最後に別れのメッセージで締めくくるまで、これらすべては質問を適切に順序付けることで達成できます。

質問を展開して、シーケンスセクションを開きます。 顧客から取得した一部の情報を検証することもできます。

たとえば、アカウントが有効な場合はアカウント番号を検証できますが、次の質問に対して通話ガイドを構成する必要があります。

通話ガイドは、エージェントに無効な顧客番号について通知し、通話を終了するよう指示する必要があります。 表示される条件は、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。

これらの条件を使用すると、ユーザは数値データ型と文字列データ型の両方を検証できます。 以下の条件が利用可能です:

- 正確に等しい
- より大きい
- より大きいか等しい
- より小さい
- 以下である
- 次と等しくない
- 始まりは
- 終わりは
- 含む

注: ワイルドカード関数を実行するときは、文字列の先頭と末尾に % 記号を付けます。 たとえば、%searchvalue% です。

検証後、顧客の応答に応じて異なるシーケンスを構成できます。 質問の順序を設定するには、次のオプションがあります。

- 次の質問に進む: 次の質問に進むには、このオプションを選択します。 「質問を選択」ドロップダウンで、次の質問を選択します。
- リセットして次の質問に進む: 前の質問に対する以前の回答をリセットして、顧客に次の質問をするには、このオプションを選択します。 [質問の選択] ドロップダウン リストで、この質問を送信した後に続く次の質問を選択します。
- 値の割り当て: グローバル変数に値を割り当てるには、このオプションを選択します。 「変数の選択」ドロップダウン リストで、値を割り当てる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、またはグローバル変数をこのフィールドにドラッグ アンド ドロップして値として使用します。 カスタム値を指定することもできます。 グローバル変数に新しい値を割り当てると、古い値はメモリから削除され、新しい値が取得されます。 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。
- セッションの終了: このセッションを終了するにはこのオプションを選択します。 このオプションを選択すると、この質問が送信された後にセッションが停止します。 [処理の選択] ドロップダウンで、ビジネス処理またはテレフォニー処理を選択します。 エージェントが顧客に読み上げる「ご参加ありがとうございました」などのセッション終了メッセージを設定できます。
- スクリプトを呼び出す: JavaScript 関数を呼び出すには、このオプションを選択します。

このアクションを完了するには、隣のフィールドにスクリプト関数名を入力します。 このオプションを選択すると、Web サービスの呼び出しや検証などのカスタムアクションを実行できます。次のオプションから必要なオプションを選択してください。

ドロップダウンリスト。 JavaScript 関数から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、 **[保存]** をクリックします。

  注: 質問フィールドまたは条件フィールドに入力しなくてもフォームを保存できます。 フォームを保存するには、フォーム名と説明を入力します。
  既存のフォームを開いて、後で質問を作成したり条件を追加したりすることができます。

### 通話ガイドレポート

**通話ガイドレポート** は **グラフ** と **表**の両方で表示されます。 両方のビューには、エージェントがコール ガイドを使用した連絡先の数が表示されます。 表ビューまたはグラフで **キャンペーン名** 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 **通話ガイド** を選択します。
3. この通話ガイドにマッピングする **フォーム名** を選択します。

### 時間別電話調査

時間別コール調査では、キャンペーンごとのコールガイドの使用状況を時間ごとに表示します。

このページにはレポート **「質問に回答したすべての連絡先」** が表示され、レポートには次のパラメータが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| キャンペーン名 | レポートが表示されるキャンペーンの名前。 |
| エージェント ID（Agent ID） | この通話ガイドを使用するエージェント。 |
| LCM キー | 連絡先への通話試行を識別するための一意の ID です。 |
| 連絡先番号 | 顧客に連絡した連絡先番号。 |
| アクティビティ | 通話ガイドが使用された日時。 |
| 回答された質問の合計 | やり取り中に顧客が回答した質問の数。 |

# 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。 アプリケーションは、コ

ンソールにコンポーネント レベルの例外アラートを表示するだけでなく、構成された受信者に電子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限に高めるためのさまざまな設定について説明します。

シンプル ネットワーク管理プロトコル (SNMP) を使用すると、構成されたレシーバー IP アドレスまたはポートに例外が記録されます。 ユーザに警告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、さまざまなコンポーネントを監視し、例外を通知として送信するために必要なすべての構成が含まれています。

## システム通知

Campaign Manager には、SNMP (Simple Network Management Protocol) を使用して、構成された任意のコア コンポーネントから SNMP トラップを送信する機能があります。 設定されたイベントが発生すると、それぞれのコンポーネントはサードパーティの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ます。 この情報を受信するサードパーティの監視アプリを最大 3 つ設定できます。 Campaign Manager には、SNMP レシーバーが組み込まれており、許可されている 3 つの監視アプリのうち 3 番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監視アプリの 1 つとして使用すると、イベントが Campaign Manager Home ページに通知されるという利点があります。

エージェントはアラーム状態を検出すると、次の処理を実行します。

- 状況の時間、種類、重大度に関する情報を記録します
- 通知メッセージを生成し、指定された IP ホスト SNMP に送信します。

通知は次のいずれかの形式で送信されます。

- トラップ - SNMP マネージャからの受信確認を必要としない、信頼できないメッセージ。
- Informs - SNMP マネージャーが応答を発行するまでメモリに保存される信頼性の高いメッセージ。 インフォームはトラップよりも多くのシステム リソースを使用します。

システムで SNMP 通知を使用するには、受信者を指定する必要があります。 これらの受信者は、Network Registrar 通知の送信先を示します。 デフォルトでは、すべての通知が有効になっていますが、受信者は定義されていません。 受信者を定義するまで、通知は送信されません。

### 通知

通知セクションにはアラート イベントの数が表示されます。 すべて閉じるアイコンを使用すると、

すべての通知を一度に閉じることができます。 検索ボックスを使用して、検索文字列に基づいてキャンペーン名列とアラート イベント列から結果を入力します。 各通知の「閉じる」アイコンをクリックして、個々の通知を閉じることもできます。

通知を表示するには、 **[アラート] > [システム] > [移動]** に移動します。

## 設定

**設定** Tab を使用して、監視対象の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ます。

1. 任意のコンポーネントを展開すると、リストされている **アラート イベント コード** と **アラート イベント が表示されます**。
2. コンポーネント内のイベントを監視するには、 **コンポーネントの有効化** スイッチ **をオン** にします。 このスイッチが **オン**になっている場合のみ、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の監視を開始し、通知を送信します。
3. 特定のイベントを監視してアラートを受信するには、特定のイベントの **有効** スイッチ **をオン** にします。
4. 監視する必要があるすべてのコンポーネントに対してこの演習を必ず完了してください。

| コンポーネント | code | アラートコード |
|---|---|---|
| LCM フィードエンジン | 2 | 2.10000 |
| LCM コンタクト再スケジューラー | 3 | 3.10000 |
| LCM ジェネリックサービス | 4 | 4.10000 |
| LCM スクリプトエンジン | 5 | 5.10000 |
| LCM レポートサービス | 6 | 6.10000 |
| LCMLicenseManager | 7 | 7.10000 |
| LCM コンタクトアップローダー | 8 | 8.10000 |
| LCM スクリプトデザイナー | 9 | 9.10000 |
| LCMWeb サービス | 10 | 10.10000 |
| LCM グローバルアップローダー | 12 | 12.10000 |
| LCM コンプライアンスアップローダー | 13 | 13.10000 |
| LCMAgentStateMachineFinesse | 14 | 14.10000 |
| LCMTenantService | 15 | 15.10000 |
| LCMITR エンジン | 16 | 16.10000 |
| LCM レポートメール | 18 | 18.10000 |
| LCMAlerter | 19 | 19.10000 |
| CRM コネクタ | 20 | 20.10000 |
| ダイヤラ | 21 | 21.10000 |
| LCM キャンペーン ECT | 25 | 25.10000 |
| LCME メールエンジン | 26 | 26.10000 |

## メール設定

TURN レシーバーによってリストされたアラートは、選択した受信者に電子メールで送信できます。これは、受信者が特定のイベントのトラブルシューティングを行うのに役立ちます。

電子メールで通知を送信するには:

1. **アラート > システム > 通知 > メール設定**に移動します。
2. 通知を電子メールで送信するには、 **電子メール通知** スイッチを有効にします。

   **注**: このスイッチをオフまたはオンにした場合にのみ、SNMPReceiver サービスの再起動が必要です。 以下の手順 2 ～ 4 で説明されているフィールドに変更を加えた場合は、再起動は必要ありません。
3. **重複イベントの抑制（分単位）** フィールドに値を入力します。 設定された期間内に同じイベントの重複したアラート通知を抑制するために使用されます。

   たとえば、重複イベントの抑制 (分単位) は 15 分に設定されています。 午前 11 時 30 分に記録される Exception1 が Component1 にある場合、この例外は午前 11 時 45 分より前に発生しても再度記録されません。
4. **受信者のメール** アドレスを入力します。 複数の電子メール アドレスをコンマで区切ります。これは必須フィールドです。

   **注**: 送信者の電子メール アドレスは、アラート セクションから選択され、電子メール メッセージの [送信元] フィールドに入力されます。
5. **メールの件名**を入力します。 これは、例外に関して送信される電子メールアラートの件名になります。 これは必須フィールドです。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。

## 監視アプリ

TURN 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。 電子メール設定に基づいて、このデータは電子メール経由で送信されます。 SNMP レシーバー サービスを有効にするように監視アプリを構成します。

1. **アラート > システム > 通知 > 監視アプリ**に移動します。
2. アプリ名、IP アドレス、およびポートを入力します。

   **注**: SNMP レシーバー サービス構成ファイルには、SNMPTrapMgrIP と SNMPTrapMgrPort の 2 つのプロパティが含まれています。 監視アプリに記載されている IP とポートは、ここで構成された値と一致する必要があります。
3. **[保存（Save）]** をクリックします。
4. Campaign Manager を監視している他のアプリがある場合は、必要に応じてアプリ 2 とアプリ 3 で詳細を設定できます。

**警告メッセージの詳細**

設定されたサードパーティ製アプリがアプリケーションを監視している場合、SNMP アラートがオブジェクト ID (OID) 形式でそれらのアプリに送信されます: ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

| 番号（Number） | ラベル | 詳細 |
|---|---|---|
| 1 | ISO | この標準を制定したグループ。 この場合は 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も初期の形態を確立した組織である米国国防総省を示しています。 |
| 1 | インターネット | これは通信モードであり、最も一般的にはインターネットです。 |
| 4 | プライベート | これはデバイスメーカーの組織の性質です。 この場合は民間団体となります。 |
| 1 | エンタープライズ | 民間団体の分類。 この場合は民間企業として分類されます。 |
| 52914 | 企業番号 | 製品のエンタープライズ番号。 |
| 8 | コンポーネント ID | 監視対象製品内のコンポーネント ID。 この場合、3 つのコンポーネントがあります。 フィード エンジン (ID 2)、連絡先再スケジューラ (ID 3)、連絡先アップローダー (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、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 | アラートイベント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。 |
| 発生した | イベントが発生した日時を表示します。 |
| 却下する | 通知を閉じることができます。 |

| | |
|---|---|
| 重複イベントを抑制する | 設定された期間内に同じイベントの重複したアラート通知を抑制するために使用されます。 |
| 電子メールの件名 | 電子メールの内容を説明します。 |

| | |
|---|---|
| 受信者のメールアドレス | 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、選択したキャンペーンの連絡先関連の統計について管理者にアラートを送信するように設計されています。 これにより、管理者は是正措置を講じ、アプリケーションを正常な状態で実行し続けることができます。 例外アラートを受信するには、[設定]、[電子メール設定]、および [監視アプリ] セクションが完了していることを確認してください。 設定が完了していない場合は、連絡先に関連する番号のみが入力されます。

Campaign Monitor の結果を表示するタイムゾーンを選択できます。 リストが表示されている場合は、ドロップダウン リストからタイム ゾーンを選択します。 アプリケーションは、ユーザが選択したタイムゾーンに基づいて日時を変換し、キャンペーン モニタの結果をレンダリングします。 これはオプションの構成です。 タイムゾーン別に Campaign Monitor の結果を取得するには、 **Service web.config** ファイルでプロパティ *IsTimeZoneRequiredForFilter* を true に設定する必要があります。

たとえば、ユーザがタイム ゾーンとして GMT を選択し、サーバが IST タイム ゾーンにある場合、レポートには午前 05:30 のデータが表示されます。これは GMT の 00:00 に相当するためです。

1. [ **アラート > キャンペーン**に移動します。
2. **キャンペーン** と **タイムゾーン**を選択します。
3. **[記録を表示]** をクリックして、モニタの結果を確認します。
4. **[エクスポート]** をクリックして、データを Excel ブックにダウンロードします。
5. アラートを公開する特定の時間 **スロット** を選択します。 最初の列には常に現在の時間枠が表示され、右にスクロールすると前の時間枠に移動できます。 例外は、15 分または 30 分のスロット、および 1 時間または 2 時間のスロットで確認できます。
6. 必要に応じて、検索オプションを使用して特定のキャンペーン レコードを見つけます。
7. 例外を含むデータは赤い背景で強調表示されます。 さらに、アプリケーション ヘッダーの通知アイコンには例外の数が表示されます。 キャンペーン名列には、キャンペーン名の前に警告が表示され、アラートが発生しているキャンペーンも識別されます。
8. グリッド内の任意のセルに表示されている番号をクリックすると、例外リストのポップアップが開きます。 上位 50 件の例外のみがリストされます。 リスト全体を表示するには、**[すべてのレコードを表示]** ボタンをクリックします。

### フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|

| | |
|---|---|
| キャンペーン名 | キャンペーン名 |
| アップロード済み | アップロードされた連絡先の数 |
| 配達済み | 配信されたコンタクトの数 |
| 処理済み | 処理された連絡先の数 |

# キャンペーン予測

キャンペーン予測は、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アプリケーションが表示する機能です。 「キャンペーン予測」ページには、「連絡先配信予測」と「連絡先除外予測」の 2 つのタブが表示されます。

## 連絡先配送予測

連絡先配信予測には、最後にアクセスまたは更新された時間から、今後 3 時間以内にダイヤルアウトできる可能性のある連絡先の数の予測が表示されます。 予測では、データが 15 分間隔に分割されて表示されます。

1. **アラート > キャンペーン予測 > コンタクト配信予測**に移動します。
2. コンタクト配信予測データを取得する **タイムゾーン** を選択します。 アプリケーションは、ユーザが選択したタイムゾーンに基づいて日時を変換し、コンタクト配信予測データをレンダリングします。 これはオプションの構成です。 タイム ゾーン別に連絡先配信予測を取得するには、サービス web.config ファイルでプロパティ IsTimeZoneRequiredForFilter を true に設定する必要があります。

   たとえば、ユーザがタイム ゾーンとして GMT を選択し、サーバが IST タイム ゾーンにある場合、レポートには午前 05:30 のデータが表示されます。これは GMT の 00:00 に相当するためです。
3. **連絡先配信予測** では、リストされている各キャンペーンの「新規」列に、配信可能な新規連絡先が表示されます。 アプリケーションは、15 分間隔で時間で示された列の下に、構成された連絡先選択戦略 (CSS) に従って配信がスケジュールされている連絡先の数を表示します。
4. 各 **キャンペーン** を展開して、各時間間隔で配信される連絡先の CSS ごとの内訳を確認します。 連絡先は、複数の条件を満たしている場合でも、最初の条件に対して 1 回だけカウントされます。

   たとえば、条件 1 と条件 2 の 2 つの条件を満たす単一の連絡先をアップロードするとします。 この連絡先が両方の条件を満たしている場合、配信予測では、この連絡先は最初の条件に対してのみカウントされます。 この連絡先は 2 番目の条件も満たしていますが、2 番目の条件に対するカウントはゼロとして表示されます。

## 連絡先除外予測

**連絡先除外予測** には、最後にアクセスまたは更新された時間から、今後 3 時間以内にダイヤルアウトから除外される可能性がある連絡先の数の概要予測が表示されます。

1. **アラート > キャンペーン予測 > コンタクト除外予測**に移動します。
2. 連絡先除外予測データを取得する **タイムゾーン** を選択します。 アプリケーションは、ユーザが選択したタイムゾーンに基づいて日時を変換し、連絡先除外予測データをレンダリングします。 これはオプションの構成です。 タイムゾーンによる連絡先除外予測結果を取得するには、サービス web.config ファイルでプロパティ IsTimeZoneRequiredForFilter を true に設定する必要があります。

   たとえば、ユーザがタイム ゾーンとして GMT を選択し、サーバが IST タイム ゾーンにある場合、レポートには午前 05:30 のデータが表示されます。これは GMT の 00:00 に相当するためです。
3. キャンペーン固有のデータを表示するには、 **キャンペーン** を選択します。
4. 連絡先除外予測レポートをダウンロードするには、 **[エクスポート]** をクリックします。

## フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| キャンペーン名 | キャンペーンの名前。 |
| 合計コンタクト数（Total Contacts） | 1 日の初めのオープンコンタクトの合計数。 これらの連絡先には、新規の連絡先と再スケジュールされた連絡先が含まれます。 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が、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、ステータスがオープンから変更されたりしても減少しません。 設定された予測時間はこの数値には影響しません。 |
| 連絡先を開く | 対応するキャンペーンにダイヤルアウトできる連絡先全体。 これらの連絡先には、新規の連絡先と再スケジュールされた連絡先が含まれます。 この列は次のように分かれています。<br><br>**合計** - キャンペーンのオープンコンタクトの合計数を表示します。 番号は動的に変化します。連絡先がアップロード/再スケジュールされると増加し、ダイヤルアウトすると減少します。 / クローズされたか、ステータスがオープンから変更されました。<br><br>**今日アップロード済み** - キャンペーンの当日にアップロードされたオープンコンタクトの数を表示します。 |

| | |
|---|---|
| 利用可能な連絡先 | 今後 3 時間以内にダイヤルアウトできるオープン連絡先の数。<br><br>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 ExclusionPredictionInHours で構成された期間が含まれます。 ここで設定された時間が 2 時間の場合、ヘッダーには次の 2 時間の「利用可能な連絡先」と表示されます。<br><br>**合計** - 現在の日にダイヤルアウトされるキャンペーンのオープンコンタクトの合計数を表示します。<br><br>**今日アップロード** - アップロードされたオープンコンタクトの数を表示します。 |

| | |
|---|---|
| | 当日中にアップロードされ、キャンペーンのために同じ日にダイヤルアウトされます。 |
| 連絡先をブロックしました | ブロックされた連絡先を一覧表示します。 |
| 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の数を表示します。 |
| 電話しないでください | DNC (Do Not Call) によってブロックされたキャンペーンの連絡先の数を表示します。 |
| 全国電話勧誘禁止 | NDNC (National Do Not Call) によってブロックされたキャンペーンの連絡先の数を表示します。 |
| 配信された連絡先 | 配信されたコンタクトの総数をリストする |
| 連絡先選択戦略（CSS） | CSS 条件によってブロックされているキャンペーンの連絡先の数を表示します。 |
| 新鮮な | 現在の日にダイヤルアウトを待機しているキャンペーンの新規連絡先の数を表示します。 |
| スケジュール | 現在の日にダイヤルアウトを待機している、キャンペーンの再スケジュールされた連絡先の数を表示します。 |
| 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にダイヤルアウトするまでの推定完了時間です。 これは、処理されたレコードの合計数と処理された合計期間の過去の履歴と当日のデータに基づいて計算されます。<br>注：<br>その他および完了率は共有リスト キャンペーンには適用されません。<br>予測時間を超えるリストを持つキャンペーンは、実行状態にある場合、または予測時間内に実行状態になると予想される場合にのみ、除外レポートに表示されます。 |
| 完了率 | キャンペーンでダイヤルアウトされた連絡先の割合（キャンペーン固有のアップロードされた連絡先の合計数から）。 計算式は、(完了したコンタクト数 * 100) / コンタクト合計数です。<br>合計連絡先数は、次の式を使用して計算されます。<br>*合計連絡先数 = オープン数 + クローズ数 + その他数* |

# ツール

「ツール」メニューには、通話録音モジュールと消去およびアーカイブ モジュールが含まれています。

通話録音を使用すると、ユーザは接続された各通話の録音を検索してアクセスできます。 詳細については、 ここをクリック。

パージおよびアーカイブ ユーティリティは、テナント データベースを自動的にパージするのに役立ちます。 このツールにより、そのような作業に伴う面倒な手作業が不要になります。 一定期間にわたってアプリケーションの使用量が増加すると、データベースのサイズは指数関数的に増加します。 詳細については、 ここをクリック。

## パージとアーカイブ

パージおよびアーカイブ ユーティリティを使用すると、ユーザはデータベースからデータ ファイルを自動的に削除できます。 このツールは、そのような作業に伴う面倒な手作業を回避するのに役立ちます。 データベースを消去すると、指定したデータがデータベースから削除されます。 データが削除されると、回復することはできません。

アプリケーションの使用量が増えると、データベースのサイズも指数関数的に増加します。 パフォーマンスの問題を回避するためにこのデータ サイズを抑制するには、堅牢なデータ保持計画が不可欠です。 パージおよびアーカイブ ユーティリティは、データ保持計画の目的を達成するのに役立つパージ ツールです。 パージおよびアーカイブ ユーティリティを使用すると、データベースからデータをパージしたり、さらにパージしたデータをアーカイブしたりすることができます。

データ ファイルを消去およびアーカイブできます。 削除されたデータをアーカイブすることを選択した場合は次のいずれかを選択します。

- **Amazon S3 バケットまたは共有ドライブにアーカイブする** - データはカンマ区切り値 (CSV) ファイルとして保存されます。 ファイルの命名規則は <TableName>_<PurgeDate in YYYYMMDD format> です。 たとえば、AuditTrail_20210326 などです。
- **別の MS SQL データベースのアーカイブ** - まず、MS SQL にデータベースを作成し、このデータベース名を使用してアーカイブ設定を構成する必要があります。

### 設定

1. に移動 **設定** そして、 **パージ** 設定されている **の上**。 ユーザはこれをオフにすることはできません。
2. 設定する **アーカイブ** 切り替える **オフ** 削除されたデータをアーカイブしたくない場合。

   **注記**: アーカイブ スイッチをオフにすると、ユーティリティは消去されたデータをデータベースから永久に削除します。 削除されたデータにはアクセスできなくなります。
3. 適切なものを選択してください **アーカイブタイプ**。 詳細については、 184 ページの「アーカイブタイプ」。
4. 選択してください **スケジュール** パージ活動のために **毎日**、 **週刊**、そして **月次**。
   a. 毎日 - アプリケーションは、構成された開始時刻と終了時刻に 1 日 1 回データベースを消去します

**注**: 毎日スケジュールを選択する場合は、除外日フィールドに入力します (これはオプションです)。

b. 毎週 - アプリケーションは、構成された開始時刻と終了時刻に週に 1 回データベースを消去します。 この実行タイプを選択した場合は、データベースを消去する曜日を選択します。

c. 月次 - アプリケーションは、月に 1 回、構成された時間にデータベースを構成します。 このオプションを選択した場合、「月末」を選択して、設定された開始時刻と終了時刻の間の月の最後の暦日にデータを消去できます。 毎月特定の日付に削除を実行する場合は、「日付」オプションを選択し、削除アクティビティの日付を選択します。

   **注**: 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した場合、その月の消去アクティビティはスキップされます。 たとえば、日付として 30 を選択した場合、2 月の消去アクティビティはスキップされます。

5. 削除アクティビティの **開始時刻** を選択します。
6. 削除アクティビティの **終了時刻** を選択します。 消去が保留中のレコードがある場合でも、消去アクティビティは構成された終了時刻に終了します。 これらの残留レコードは、次にスケジュールされた消去時間に消去対象として取り込まれます。
7. **除外日**を選択します。 除外日フィールドを使用すると、アプリケーションでパージ (またはパージとアーカイブ) アクティビティを実行しない曜日を設定できます。 これにより、削除対象外の日のデータを保持できるようになります。 これはオプションのフィールドです。複数の日を選択できます。
8. **[保存（Save）]** 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 (削除可能なテーブルのみ) がリストされるセクションです。 コア テーブルとレポート テーブルは別々のタブにリストされます。 コア セクションとレポート セクションの両方で使用可能なテーブルは、パージ ユーティリティによってリストされます。 将来のパッチでテーブル/フィールドが追加/削除された場合、パッチ インストーラーがこれを処理します。手動による介入は必要ありません。

データ型の変更 (たとえば、int から varchar へ) およびフィールドのサイズ変更は、パージおよびアーカイブ ユーティリティでは処理されません。 サービス チームによって提供されたスクリプト (アーカイブ データベース内) を手動で実行する必要があります。このスクリプトは、次にスケジュールされた消去アクティビティを開始する前にデータ タイプを変更します。

テーブル グループには次のパラメータが表示されます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| テーブル名 | 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 テーブルの場合は灰色になります。 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。パージ プロセスは構成に応じて必須です。 |
| 説明 | テーブルに保存されているデータの説明 |

| | |
|---|---|
| 保存日数 | 特定のテーブルにデータを保持する日数。 パージおよびアーカイブ 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。 たとえば、100 日間を設定した場合、100 日以上経過したデータは消去されます (設定されている場合はアーカイブされます)。 削除されアーカイブされたデータはいかなる用途にも利用できません |

| | |
|---|---|
| | データベース テーブルから削除されると、(レポートなど) 使用できなくなります。<br><br>保持期間を 0 (ゼロ) 日に設定すると、設定された消去ウィンドウの時点でデータベースに存在するすべてのレコードがデータベースから削除されます。 テーブル グループのデフォルトの保持日数は 365 日です。 |
| アーカイブ | 共通設定セクションでデータをアーカイブすることを選択した場合は、ここで特定のテーブルをアーカイブしないことを選択できます。<br><br>共通設定セクションでデータをアーカイブしないことを選択した場合は、このセクションで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。 |
| パージ | 共通設定セクションに、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 特定のテーブルのパージスイッチをオフ (特定のテーブルに対して) にします。 これにより、定義された保持日数よりも古い場合でも、このテーブル内のデータが削除されないようになります。 |
| アーカイブ保存日数 | アーカイブされたデータを保持する日数です。 これは SI の保持日数とは異なります。 上記 3 番。 たとえば、365 日間のデータを保持するように指定した場合、そのデータは保持されます。 アーカイブ保持日数は、指定された日数の間、このバックアップされたデータを保持します。 |
| アーカイブパージ | TURN アーカイブ保持日数が経過した後に「アーカイブ」データを消去する場合は、このスイッチをオンにします。 |
| アクション | 保存日数の編集、アーカイブやパージのオン/オフの切り替え、アーカイブ保存日数の変更、アーカイブ パージのオン/オフの切り替え (TURN) が可能になります。 編集モードで「保存」をクリックして変更を保存するか、キャンセルをクリックして変更を元に戻します。 |

## プロセス監視

パージ & アーカイブ ユーティリティのプロセス監視セクションには、パージおよびアーカイブ アクティビティの進行状況が表示されます。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| Type | 削除するテーブルの種類（コアまたはレポート） |
| アクティビティ開始時間 | パージおよびアーカイブアクティビティの開始時刻 |

| | |
|---|---|
| アクティビティ終了時間 | パージおよびアーカイブアクティビティの終了時刻 |
| Status（ステータス） | パージステータス<br><br>**一時停止** は、設定された終了時刻に達したため、パージおよびアーカイブ アクティビティが一時停止されていることを示します。このステータスは、パージとアーカイブのアクティビティが完了していないことを示しています。 |

| | |
|---|---|
| | 削除およびアーカイブされるレコード。 アクティビティは、次に設定された開始時刻に新たに開始され、設定された保持日数に従って古いレコードが消去されます。<br><br>**成功** すべてのレコードが正常に削除された（構成されている場合はアーカイブもされた）ことを示します。<br><br>**失敗した** 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を行うには、PurgeArchive コンポーネント ログを参照してください。 |
| 影響を受けるレコード | このパージ アクティビティの一環としてパージされた (構成されている場合はアーカイブされた) レコードの数。<br><br>テーブル内のレコード数が非常に多い場合、パージおよびアーカイブ ユーティリティはバッチ形式でアクティビティを実行し、各バッチには事前に設定された数のレコードが一度に格納されます。 この数値は、PurgeArchive web.- config ファイルの PurgeBatchSize プロパティで指定されます。 |
| **ステータスの詳細** | |
| 進行中 | テーブルに 50,000 件のレコードがあると仮定します。 レコードは、10,000 件ずつ 5 回に分けて消去されます。 最後の反復が完了し、すべてのレコードが消去されるまで、「進行中」ステータスが表示されます。 |
| 成功（Success） | テーブルに 50,000 件のレコードがあり、すべてのレコードが消去された場合 (すべての反復)、ステータスは成功になります。 |
| 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、10,000 件のレコードを 5 回繰り返して消去する必要があります。 最初の 3 回の反復が完了しました。 設定された終了時刻に、4 番目のセットがパージされているときにパージ アクティビティが停止します。 ステータスは「一時停止」としてマークされます。 残りの 20,000 件のレコードは、次のパージ アクティビティの開始時刻に達すると削除されます。 |
| 不具合 | テーブルには 50,000 件のレコードが含まれており、10,000 件ずつ 5 回の反復で消去されています。 最初の反復が成功し、2 番目の反復が何らかの理由 (データベース エラーなど) で失敗した場合、パージ アクティビティは失敗としてマークされます。 ログを参照してトラブルシューティングしてください。 |

## ファイルの消去設定

ファイルの消去構成は、アーカイブされたファイルの消去設定を構成するのに役立ちます。 アプ

リケーションは、さまざまなデータベース テーブルにデータを追加し、一部のファイルを毎日または設定された間隔で別のフォルダーに保存します。 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る場合があります。 これらのファイルの数とサイズは増大し、ディスク領域を占有して、システムの速度を低下させる可能性があります。 これは最適なデータ保持計画に反します。 ファイルの消去構成を使用して、ファイルとストレージ スペースを最適に管理します。 すでに使用されている構成を含むグリッドを開くには、「ファイルの消去構成」セクションに移動します。

詳細については、 パージファイル構成。

## パージファイル構成

次の設定を追加できます。

- ファイルを消去する
- ファイルの消去設定

### パージファイルの追加

ファイルの消去機能を使用すると、ローカル ドライブ、共有ドライブ、Amazon S3 バケットなど、消去されたデータが保存される場所を設定できます。

1. 入力してください **パージフォルダの説明**。
2. 入力してください **フォルダタイプを消去**。 利用可能なオプションは次のとおりです **地元**、 **S3**、そして **共有ドライブ**。
   a. パスを入力してください **地元** ファイルが削除されるフォルダー。
   b. 選択してください **アマゾン S3** ファイルが Amazon S3 バケットに保存されている場合。 選択してください **S3 設定** ドロップダウンから選択します。 ファイルの消去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する場合は、「S3 設定をアーカイブ」チェックボックスをオンにします。 の中で **S3 パス** フィールドで、S3 フォルダーのパスを選択するか、S3 フォルダーの URL を指定します。
   c. 選択してください **共有ドライブ** 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た場合は、 **共有ドライブの設定** ドロップダウンリストから選択します。 ファイルの消去設定を参照してください。 有効にする **共有ドライブ設定をアーカイブする** これらの設定をアーカイブに保存する場合は、チェックボックスをオンにします。 の中で **共有ドライブパス** フィールドで、共有ドライブ フォルダのパスを選択します。

      **注記**: パスを指定するときは、先頭にスラッシュ/バックスラッシュを含めないでください。 たとえば、IP アドレス 172.20.3.74 を持つマシンのアーカイブ フォルダーにデータをアーカイブする必要がある場合は、IP アドレスを 172.20.3.74 に、パスを Archive に指定します。 アーカイブの下のサブフォルダーを使用している場合は、正しいパス（Archive\PurgeData）を指定します。
   d. 選択してください **Google クラウドストレージ** ファイルが Google クラウド ストレージに保存されている場合。 共有ドライブを選択した場合は、 **Google Cloud Storage の設定** ドロップダウンリストから選択します。 ファイルの消去設定を参照してください。 有効にする **Google ドライブのストレージ設定をアーカイブする** これらの設定をアーカイブに保存する場合は、チェックボックスをオンにします。 の中で **バケットパス** フィールドで、バケット フォルダーのパスを選択します。
3. 有効にする **サブフォルダの有効化** メイン フォルダーの下のすべてのサブフォルダー内のアーカイブ ファイルを消去する場合は、チェックボックスをオンにします。

4. 数を選択または入力してください **保存日数**。
5. アーカイブされたファイルを消去することを選択した場合は、 **[消去を有効にする]** チェックボックスをオンにします。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。

### パージファイル設定の追加

パージ ファイル設定の構成では、ファイルの場所 (Amazon S3 バケットまたは共有ドライブ) に関するすべてのアクセス詳細 (場所と資格情報) を共通ページで指定できます。 これらの設定は「ファイルの消去」ページで参照できます。 これにより、各パージ アクティビティのすべての認証詳細を入力する時間が節約されます。 ページに移動すると、構成されたすべての設定がリストされます。

1. 「**パージファイル設定の追加**」 に移動し、 「**設定名**」を入力します。
2. 適切な **設定タイプ**を選択します。
3. 設定タイプが **S3** の場合は、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、サーバ側暗号化を入力します。 AWS の KMS 暗号化を使用してデータを暗号化する場合は、KMS 暗号化を選択します。
4. 設定タイプが **共有ドライブ**の場合、IP アドレス、ユーザ ID、および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 メールを入力します。
6. **[保存（Save）]** をクリックします。

### パージファイルの編集またはパージファイル設定

1. ファイルの消去またはファイルの消去設定を選択し、 **アクション** Tab の下の **編集** アイコンをクリックします。
2. 詳細を更新し、 **[保存]** をクリックします。

### パージファイルの削除またはパージファイル設定

1. ファイルの消去またはファイルの消去設定を選択し、 **アクション** Tab の下の **削除** アイコンをクリックします。
2. 確認ポップアップで **[OK]** をクリックします。

## アーカイブタイプ

Campaign Manager では、次のアーカイブ タイプが提供されます。

### Amazon S3 バケットアーカイブタイプ

1. **設定** Tab に移動し、 **パージ** スイッチがオンに設定されていることを確認します。 ユーザはこれをオフにすることはできません。

2. 削除されたデータをアーカイブしない場合は、 **アーカイブ** スイッチをオフにします。

   **注** : アーカイブ スイッチをオフにすると、ユーティリティは消去されたデータをデータベースから永久に削除します。 削除されたデータにはアクセスできなくなります。

3. **アーカイブタイプ** として Amazon S3 を選択します。
4. アーカイブされたデータを保存する **S3 URL** を入力します。 アーカイブされたデータ用に Amazon S3 バケットに別のフォルダを作成し、そのフォルダを S3 URL フィールドで設定します。
5. **AWS リージョンエンドポイント**を入力します。 これは、AWS S3 バケットが配置されているリージョンです。
6. **AWS アクセスキー**を入力します。 これは AWS S3 バケットにアクセスするためのキーです。 アクセスキーは、Amazon S3 に送信するリクエストに署名するために使用されます。 AWS はこのキーを検証し、アクセスを許可します。 アクセスキーを使用して、AWS に対して行う API リクエストに署名します。
7. **Amazon AWS KMS Encrypt** (キー管理サービス) を入力します。 値は true または false に設定できます。 True に設定すると、S3 バケットに保存されるデータが暗号化されます。
8. **AWS 秘密キー**を入力します。 これは、上記の項目 5 で設定した AWS アクセスキーの秘密キー (パスワードのような) です。 認証にはアクセス キー ID とシークレット アクセス キーの組み合わせが必要です。
9. **サーバ側暗号化**を入力します。 これは暗号化/復号化キーであり、消去されたデータが AWS のキー管理システム (KMS) 暗号化を使用して暗号化されることを定義します。
10. **KMS キー**を入力します。 これは、S3 バケット上のデータを復号化するためのキーです。

共有ドライブのアーカイブタイプ

1. **アーカイブ タイプ** として **共有ドライブを選択します**。
2. アーカイブされたデータを保存するデバイスの **IP** アドレスまたは **ホスト名** を入力します。
3. 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 **ユーザ ID** を入力します。 これはドメインとユーザ名の組み合わせである必要があります。 たとえば、<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ます。
5. データをアーカイブする共有ドライブのパスを入力します。

   **注意**: パスを指定する際は、先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。 たとえば、IP アドレス 172.20.3.74 を持つマシンのアーカイブ フォルダーにデータをアーカイブする必要がある場合は、IP アドレスを 172.20.3.74 に、パスを Archive に指定します。 アーカイブの下のサブフォルダー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** として **データベース**を選択します。

2. 次の中から認証タイプを選択します。
    a. **SQL 認証**: これはさまざまなデータベース システムで使用される一般的な認証であり、ユーザ名とパスワードで構成されます。 当然のことながら、SQL サーバのインスタンスには、異なるユーザ名とパスワードを持つ複数のユーザ アカウント (SQL 認証を使用) を設定できます。 で

異なるユーザが異なるデータベースにアクセスする必要がある共有サーバでは、SQL 認証が推奨されます。 SQL クライアント (リモート コンピュータ) が、クライアントが実行されているコンピュータ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も、認証が必要です。

b. **Windows 認証**: SQL サーバに、それがインストールされている同じコンピューターからアクセスする場合、通常はユーザ名とパスワードの入力は求められません。 Windows 認証では、SQL サーバ サービスは、認証された資格情報を使用して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既に認識しています。 SQL サーバ サービスはこれらの資格情報を使用して、ユーザ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ー上にある限り、または接続するクライアントがサーバの Windows 資格情報と一致している限り、これが機能します。 Windows 認証は、ユーザ名とパスワードを入力せずに SQL サーバ インスタンスにログインするためのより便利な方法としてよく使用されます。 より多くのユーザが関与している場合、または SQL サーバとのリモート接続が確立されている場合は、SQL 認証を使用する必要があります。

3. アーカイブされたデータを保存するデータベースがあるデバイスの **IP アドレス** を入力します。
4. アーカイブされたデータを保存するデータベースと通信する **ポート番号** を入力します。
5. **データベース** 名を入力します。SQL Studio を使用してデータベースを作成し、削除されたデータをアーカイブします。 このフィールドにデータベース名を入力します。
6. データベースにアクセスするユーザの **ユーザ ID** と **パスワード** を入力します。

**Google ストレージタイプ アーカイブタイプ**

1. **アーカイブ タイプ** として **Google Cloud Storage**を選択します。
2. 次の中から認証タイプを選択します。

a. **SQL 認証**: これはさまざまなデータベース システムで使用される一般的な認証であり、ユーザ名とパスワードで構成されます。 当然のことながら、SQL サーバのインスタンスには、異なるユーザ名とパスワードを持つ複数のユーザ アカウント (SQL 認証を使用) を設定できます。 異なるユーザが異なるデータベースにアクセスする必要がある共有サーバでは、SQL 認証が推奨されます。 SQL クライアント (リモート コンピュータ) が、クライアントが実行されているコンピュータ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も、認証が必要です。

b. **Windows 認証**: SQL サーバがインストールされている同じコンピューターからそのサーバにアクセスする場合、通常はユーザ名とパスワードの入力は求められません。 Windows 認証では、SQL サーバ サービスは、認証された資格情報を使用して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既に認識しています。 SQL サーバ サービスはこれらの資格情報を使用して、ユーザ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ー上にある限り、

または接続するクライアントがサーバの Windows 資格情報と一致している限り、これが機能します。 Windows 認証は、ユーザ名とパスワードを入力せずに SQL サーバ インスタンスにログインするためのより便利な方法としてよく使用されます。

より多くのユーザが関与している場合、または SQL サーバとのリモート接続が確立されている場合は、SQL 認証を使用する必要があります。

3. **アーカイブ バケット パス**を入力します。 これは、アプリケーションがアーカイブされたデータを保存する Google Cloud Storage 上のパスです。
4. 入力してください **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用されるアカウントの種類です。 デフォルトのアカウントタイプとして service_account を使用します。
5. **クライアントのメールアドレスを入力します**。 これは、Google Cloud Storage にアクセスするために使用される Google Cloud Platform クライアント アカウントのメール アドレスです。
6. **秘密キーを入力します**。 これは、アーカイブされたデータを配置するために Google Cloud Storage にアクセスするための Google アカウントの秘密鍵です。

フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| S3 URL | アーカイブされたデータを保存する URL |
| AWS リージョンエンドポイント | AWS S3 バケットが配置されているリージョン |
| AWS アクセスキー | これは AWS S3 バケットにアクセスするためのキーです。 アクセスキーは、Amazon S3 に送信するリクエストに署名するために使用されます。 AWS はこのキーを検証し、アクセスを許可します。 アクセスキーを使用して、AWS に対して行う API リクエストに署名します。 |
| Amazon AWS KMS 暗号化 | これを true または false に設定します。 True に設定すると、S3 バケットに保存されるデータが暗号化されます。 |
| AWS 秘密鍵 | これは、上記の項目 5 で設定された AWS アクセスキーの秘密キー (パスワードのような) です。 認証にはアクセス キー ID とシークレット アクセス キーの組み合わせが必要です。 |
| サーバ側暗号化 | これは暗号化/復号化キーであり、消去されたデータが AWS のキー管理システム (KMS) 暗号化を使用して暗号化されることを定義します。 |
| [KMS キー（WEP Key）] | これは S3 バケット上のデータを復号化するためのキーです |
| スケジュール | パージ アクティビティのスケジュールを定義します。 |
| 除外日 | 除外日フィールドを使用すると、アプリケーションでパージ (またはパージとアーカイブ) アクティビティを実行しない曜日を設定できます。 これにより、削除対象外の日のデータを保持できるようになります。 これはオプションのフィールドです。 複数の日を選択できます。 |

| | |
|---|---|
| IP アドレスまたはホスト名 | IP アーカイブされたデータを保存するデバイスのアドレスまたはホスト名 |
| 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ユーザ ID。 これはドメインとユーザ名の組み合わせである必要があります。 |

| | |
|---|---|
| パスワード | 共有ドライブにアクセスするためのユーザのパスワード |
| パス | データをアーカイブする必要がある共有ドライブのパス |
| [ILS認証(SQL Authentication)] | これは、さまざまなデータベース システムで使用される一般的な認証であり、ユーザ名とパスワードで構成されます。 当然のことながら、SQL サーバのインスタンスには、異なるユーザ名とパスワードを持つ複数のユーザ アカウント (SQL 認証を使用) を設定できます。 異なるユーザが異なるデータベースにアクセスする必要がある共有サーバでは、SQL 認証が推奨されます。 SQL 認証は、クライアント (リモート コンピュータ) が、クライアントが実行されているコンピュータ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ーからそのサーバにアクセスする場合、通常はユーザ名とパスワードの入力は求められません。 Windows 認証では、SQL サーバ サービスは、認証された資格情報を使用して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既に認識しています。 SQL サーバ サービスはこれらの資格情報を使用して、ユーザ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ー上にある限り、または接続するクライアントがサーバの Windows 資格情報と一致している限り、これが機能します。 Windows 認証は、ユーザ名とパスワードを入力せずに SQL サーバ インスタンスにログインするためのより便利な方法としてよく使用されます。 より多くのユーザが関与している場合、または SQL サーバとのリモート接続が確立されている場合は、SQL 認証を使用する必要があります。 |
| アーカイブバケットパス | これは、アプリケーションがアーカイブされたデータを保存する Google Cloud Storage 上のパスです。 |
| 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用されるアカウントの種類です。 デフォルトのアカウント タイプとして service_account を使用します。 |
| クライアントのメールアドレス | これは、Google Cloud Storage にアクセスするために使用される Google Cloud Platform クライアント アカウントのメール アドレスです。 8. 秘密鍵を入力します。 |
| プライベートキー | これは、アーカイブされたデータを配置するために Google Cloud Storage にアクセスするための Google アカウントの秘密鍵です。 |

# コントロール Agent Desktop

コントロール Agent Desktop は、コントロール エージェントが手動ダイヤリング中に同意のないコンタクトを管理するためのワンクリック操作を実行できるようにする包括的な Web ベースのエージェント アプリケーションです。 コントロール エージェントは、1 つ以上のキャンペーンを選択して、コントロール Agent Desktop 上の同意のない連絡先を手動でクリックできるようにフィルタリングできます。 さらに、重要なメトリックのスナップショットを提供するパフォーマンス レポートも提供します。 非同意グループまたは状態グループにオペレータが選択されている場合、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プされたキャンペーンが削除された場合、または新しいキャンペーンがエージェントにマップされた場合、更新はコントロール Agent Desktop に反映されません。 更新を表示するには、ユーザは再度ログインする必要があります。

## 利用可能なフィルター

利用可能なフィルターは次のとおりです。

- すべて - すべての連絡先を表示します。
- 通常の連絡先 - 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ている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。 選択したキャンペーンに基づいて連絡先をフィルタリングします。

## ログイン

コントロール Agent Desktop にログインするには、次の手順を実行します。

1. Control Agent Desktop のログイン ページに移動します。 URL はアプリケーションパッケージとともに配信されます。
2. パッケージに付属しているユーザ ID と初期パスワードを入力します。 コントロール エージェントを追加するには、 「ユーザ」を参照してください。

## エージェントの状態

可用性の状態はエージェントプレゼンスと呼ばれ、準備完了、準備未了などの状態を示します。 コ

ントロール エージェントは、作業モードを手動で「準備完了」から「準備未完了」へ、またはその逆に変更します。 使用可能なエージェント状態は次のとおりです。

- 準備完了 - エージェントは通話を受けることができます。 エージェントが設定された時間内に通話に応答しない場合、通話は取り消され、次の対応可能なエージェントにルーティングされます。
- 準備ができていません - エージェントは現在、通話を受けることができません。 アプリケーションは、このエージェントに通話をルーティングせず、次の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、ページの右上にある **[状態]** 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ます。

# ログアウト

ページの右上にある **[状態]** ドロップダウン リストをクリックし、ドロップダウン リストから **[ログアウト]** を選択します。

# レポート

コントロール Agent Desktop は過去 1 時間のデータを表示します。 レポートには次のデータが表示されます。

- パフォーマンス - 過去 1 時間に提示されたコンタクトの合計数のうち、承認されたコンタクトの合計数の割合。
- 効率 - 1 分あたりに受け入れられた合計コンタクト数の割合。
- 割り当てられたキャンペーンの数 - エージェントに割り当てられたキャンペーンの合計数。
- 使用を希望するキャンペーンの数 - 使用するために選択されたキャンペーンの数。
- 過去 1 時間に提示されたコンタクトの合計数 - 過去 1 時間にエージェントに提示されたコンタクトの数。
- 過去 1 時間に承認されたコンタクトの合計数 - 過去 1 時間にエージェントが承認したコンタクトの数。
- 過去 1 時間に取り消された連絡先の合計数 - エージェントに提示されたが承認されなかった連絡先の数。