



Acqueon を使用した OEM 統合

- [概要 \(1 ページ\)](#)
- [キャンペーン管理の設定 \(2 ページ\)](#)
- [アウトバウンド キャンペーン コールの発信 \(2 ページ\)](#)
- [キャンペーン管理レポート \(3 ページ\)](#)

概要

Webex Contact Center によって、企業は LCM (リストおよびキャンペーンマネージャ) アプリケーションを使用してアウトバウンドプレビューキャンペーンを管理できるようになります。



(注) 企業がキャンペーンを管理するには、Acqueon SKU を購入する必要があります。

キャンペーン管理の設定

コンタクトセンターの管理者は、次のタスクを実行してアウトバウンドプレビューキャンペーンを設定します。

1. 管理者は、企業のキャンペーン管理をプロビジョニングします。これにより、キャンペーン管理のマルチチャネル着信機能に加え、アウトバウンド (音声) 機能が有効化されます。
2. 管理者は、LCM インターフェイスを使用してアウトバウンドプレビュー キャンペーンを構成します。

エージェントは、エージェントデスクトップからキャンペーンの発信電話を開始および発信できます。

管理者は、[Cisco Webex Contact Center キャンペーンマネージャ (Cisco Webex Contact Center Campaign Manager)] モジュールで利用できるキャンペーンレポートにアクセス、構成できます。さらに、管理者およびスーパーバイザは、OEM Integration with Acqueon レポートを使用して、キャンペーンの統計を確認することで、キャンペーンの効果を見定めることができます。このレポートは、Webex Contact Center アナライザで確認できます。

キャンペーン管理の設定

管理者は、以下の手順を実行して企業のキャンペーン管理を設定します。

始める前に

アウトバウンド キャンペーンを設定して使用できるのは、企業が Acqueon の SKU を購入した場合のみです。

手順

-
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで **[プロビジョニング (Provisioning)]** をクリックし、企業を選択します。
 - ステップ 2** 企業ページで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** タブをクリックし、**[キャンペーン管理 (Campaign Management)]** を有効にします。
詳細については、[プロビジョニング](#)を参照してください。
 - ステップ 3** LCM インターフェイスを使用して、アウトバウンドプレビュー キャンペーンを設定します。
LCM インターフェイスでキャンペーンを設定する際には、エントリ ポイント、チーム、ラップアップコードなどの Webex Contact Center データを使用できます。
また、LCM インターフェイスを使用すると、コールガイドに表示される質問と回答をキャンペーンレベルで設定できます。

次のタスク

LCM を使用したキャンペーンの設定の詳細については、『[Cisco Webex Contact Center Campaign Manager User Guide \(Cisco Webex Contact Center キャンペーンマネージャ ユーザー ガイド\)](#)』を参照してください。

アウトバウンド キャンペーン コールの発信

現在アクティブな問い合わせに対応していないエージェントは、エージェント デスクトップ インターフェイスにある **[キャンペーンコンタクト (Campaign Contact)]** アイコンをクリックすると、アウトバウンドプレビュー キャンペーンを開始できます。キャンペーン管理は、エージェントの状態とチーム情報をリアルタイムで企業に同期します。エージェントのチームで現在アクティブなプレビュー キャンペーン（同時に複数のアクティブ キャンペーンがある場合）に基づいて、キャンペーン管理は動的にエージェントがダイヤルアウトする問い合わせを取得します。問い合わせに関する詳細がエージェントに表示されます。エージェントは、アウトバウンドプレビュー キャンペーン通話を発信できます。

エージェントは、一連のキャンペーン固有の質問と回答をお客様に説明するための通話ガイドを利用できます。エージェントは、通話の結果に基づいて通話の後処理をします。

アウトバンド キャンペーン通話の発信に関する詳細は、『[Webex Contact Center エージェントデスクトップ ユーザ ガイド](#)』の「音声での問い合わせの管理」章に記載されている「アウトバンド キャンペーン通話の発信」を参照してください。

キャンペーン管理レポート

Webex Contact Center では、以下のキャンペーン専用レポートを利用できます。

- **キャンペーン マネージャ レポート**：キャンペーン マネージャ レポートは、[Cisco Webex Contact Center キャンペーン マネージャ (Cisco Webex Contact Center Campaign Manager)] レポートで利用できます。管理者は、リアルタイムおよび履歴レポートを構成し、指定された受信者に定期的にスケジュールレポートを送信できます。

キャンペーン マネージャ レポートに関する詳細は、『[Cisco Webex Contact Center キャンペーン マネージャ レポート ガイド](#)』を参照してください。

- **Acqueon レポートとの OEM 統合**：スーパーバイザおよび管理者は、アナライザの履歴レポートを使用してアウトバンドのキャンペーン統計を確認し、キャンペーンの有効性に関するインサイトを得ることができます。

詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center アナライザ ユーザ ガイド](#)』の「検証」章に記載されている「履歴レポート」を参照してください。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。