



## コンタクトの分類

---

- [コンタクトの分類 \(1 ページ\)](#)
- [分類とコールタイプ \(1 ページ\)](#)
- [コールタイプ修飾子による分類 \(5 ページ\)](#)
- [日時に基づく分類 \(6 ページ\)](#)
- [分岐に基づく分類 \(10 ページ\)](#)
- [外部アプリケーションに基づく分類 \(14 ページ\)](#)

## コンタクトの分類

ルーティングスクリプトを作成する場合、通常は **Script Editor** で用意されているノードを使用してコンタクトの分類方法を定義します。コンタクトを分類することにより、顧客のニーズに応じた個別のソリューションをスクリプトで提供することができます。

## 分類とコールタイプ

分類とは、コンタクトに関連する特定のデータに基づいてコンタクトを類別するプロセスです。分類により、スクリプトはコンタクトの最適な処理方法を決定します。

ルーティングスクリプトを作成する場合、通常は **Script Editor** で用意されているノードを使用してコンタクトの分類方法を定義します。コンタクトを分類することにより、顧客のニーズに応じた個別のソリューションをスクリプトで提供することができます。

## コールタイプごとのスクリプトのスケジュールによる分類

コールタイプは、ルーティングスクリプトにおける分類の第1レベルになります。スクリプトはコールタイプごとにスケジュールされます。コンタクトのコールタイプによって、どのスクリプトを実行するかが決定されるため、コンタクトの種類ごとに異なるスクリプトを作成できます。

## 静的コールタイプへの変更

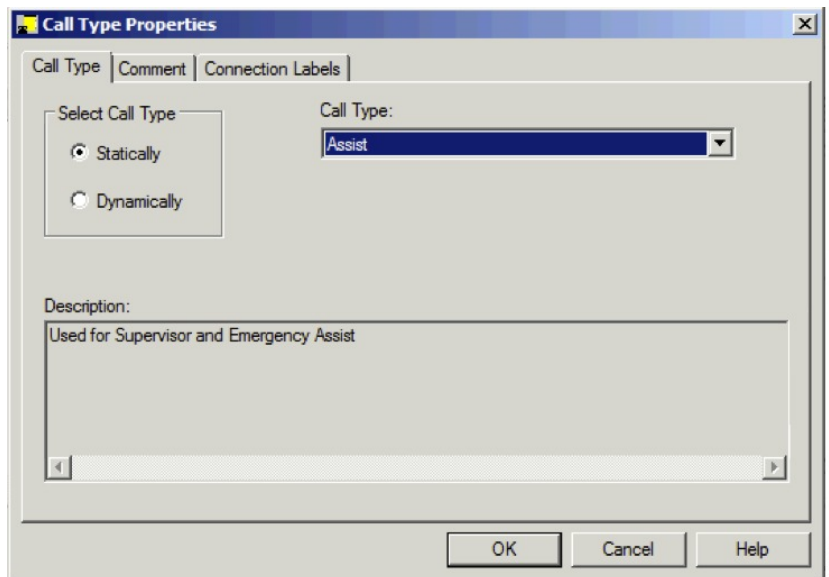
スクリプト内のコールタイプノードを使用して、コンタクトのコールタイプをスタティックに変更できます。[コールタイプ (Call Type)] ノードはパレットの [ルーティング (Routing)] タブにあります。

図 1: [コールタイプ (Call Type)] アイコン



次の図に、静的コールタイプノードの [コールタイプのプロパティ (Call Type Properties)] ダイアログボックスを示します。

図 2: [コールタイプのプロパティ (Call Type Properties)] ダイアログボックス - 静的コールタイプ



静的コールタイプノードを定義するには、以下の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** [コールタイプ (Call Type)] タブで、[静的 (Statically)] オプション ボタンをクリックします。
  - ステップ 2** [コールタイプ (Call Type)] リストから、そのコンタクトに割り当てるコールタイプを選択します。
-

次のタスク



**警告** [コールタイプ (Call Type) ]ノードでコールタイプが変更され、現在のスクリプトの実行が継続されます。[スクリプト変更 (Requalify Call) ]ノードは、現在のスクリプトの実行を終了し、そのコールタイプに関連付けられている新しいスクリプトを実行します。

## 動的コールタイプへの変更

スクリプト内のコールタイプノードを使用して、コンタクトのコールタイプをダイナミックに変更できます。[コールタイプ (Call Type) ]はパレットの[ルーティング (Routing) ]タブにあります。

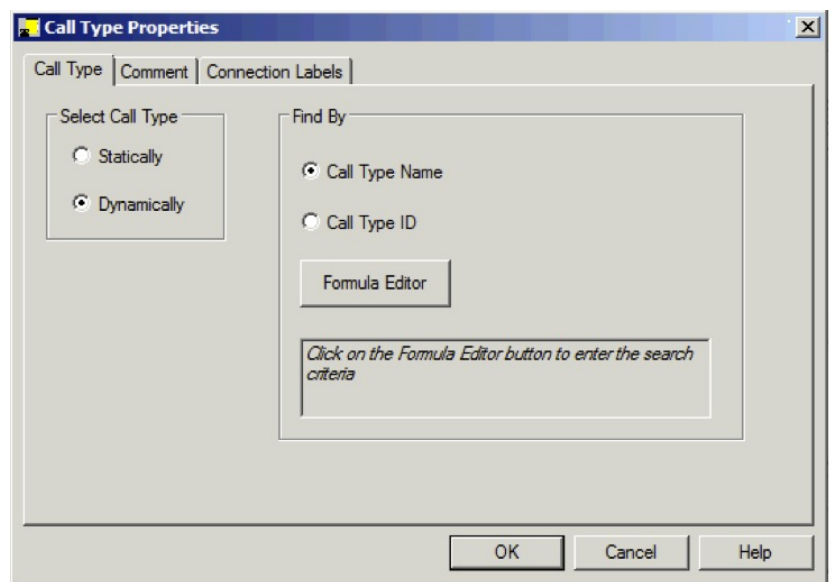
図 3:[コールタイプ (Call Type) ]アイコン



(注) 動的コールタイプのオプションは、システム管理者だけに有効になります。このオプションは他のユーザには無効です。

次の図に、動的コールタイプノードの[コールタイプのプロパティ (Call Type Properties) ]ダイアログボックスを示します。

図 4:[コールタイプのプロパティ (Call Type Properties) ]ダイアログボックス - 動的コールタイプ



動的コールタイプノードを定義するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 [コールタイプ (call type) ]タブで、[動的 (Dynamically) ]オプションボタンを選択します。
- ステップ2 コールタイプ名ごとにコンタクトのコールタイプを動的に変更するには、[検索基準 (Find By) ]セクションで[コールタイプ名 (Call Type Name) ]オプションボタンを選択します。
- ステップ3 コールタイプIDごとにコンタクトのコールタイプを動的に変更するには、[検索基準 (Find By) ]セクションで[コールタイプID (Call Type ID) ]オプションボタンを選択します。
- ステップ4 コンタクトのコールタイプを変更する際に使用するコールタイプ名またはコールタイプIDを決定するには、[数式エディタ (Formula Editor) ]ボタンをクリックして式を作成します。

## コールタイプの変更と新しいスクリプトの実行

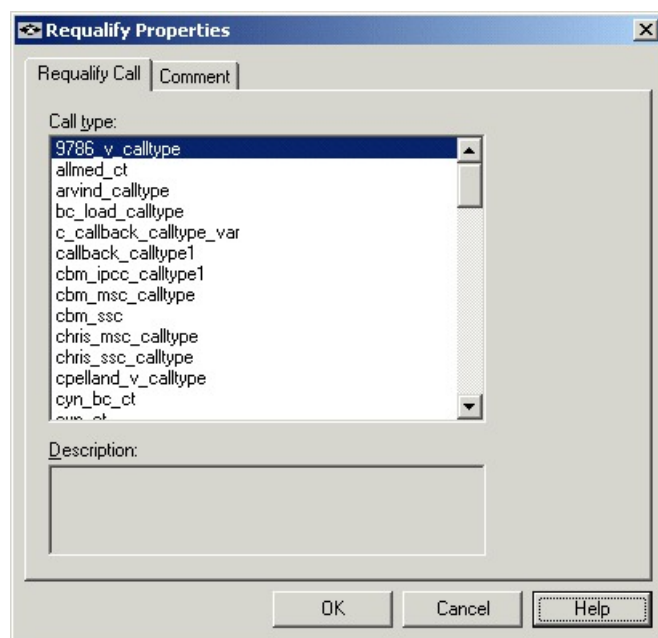
(パレットの[ルーティング (Routing) ]タブにある) [スクリプト変更 (Requalify Call) ]ノードを使用すると、スクリプト内部からコンタクトのコールタイプを変更して、そのコールタイプに関連付けられている新しいスクリプトを実行できます。

図 5: [コールのスクリプト変更 (Requalify Call) ]アイコン



次に、コールのスクリプト変更ノードの[スクリプト変更のプロパティ (Requalify Properties) ]ダイアログボックスを示します。

図 6: [スクリプト変更のプロパティ (Requalify Properties) ]-[コールのスクリプト変更 (Requalify Call) ]タブ



以下の通りスクリプト変更ノードのプロパティを定義します。

#### 手順

- ステップ1 [コールのスクリプト変更 (Requalify Call)] タブで、コンタクトに割り当てるコールタイプを選択します。
- ステップ2 必要に応じて、コメントを追加します。

#### 次のタスク



- 警告 [コールタイプ (Call Type)] ノードでコールタイプが変更され、現在のスクリプトの実行が継続されます。[スクリプト変更 (Requalify Call)] ノードは、現在のスクリプトの実行を終了し、そのコールタイプに関連付けられている新しいスクリプトを実行します。

## コールタイプ修飾子による分類

コンタクトのコールタイプは、ダイヤル番号の修飾子によって識別されます。

システムは、これらの識別子に基づいてコンタクトのコールタイプを識別し、そのコールタイプに関連付けられているスクリプトを実行します。

ただし、スクリプトの実行が開始された後でも、コールタイプ修飾子の値に基づいて、コンタクトの分類をさらに細分化できます。

## ダイヤル番号に基づくコンタクトの分類

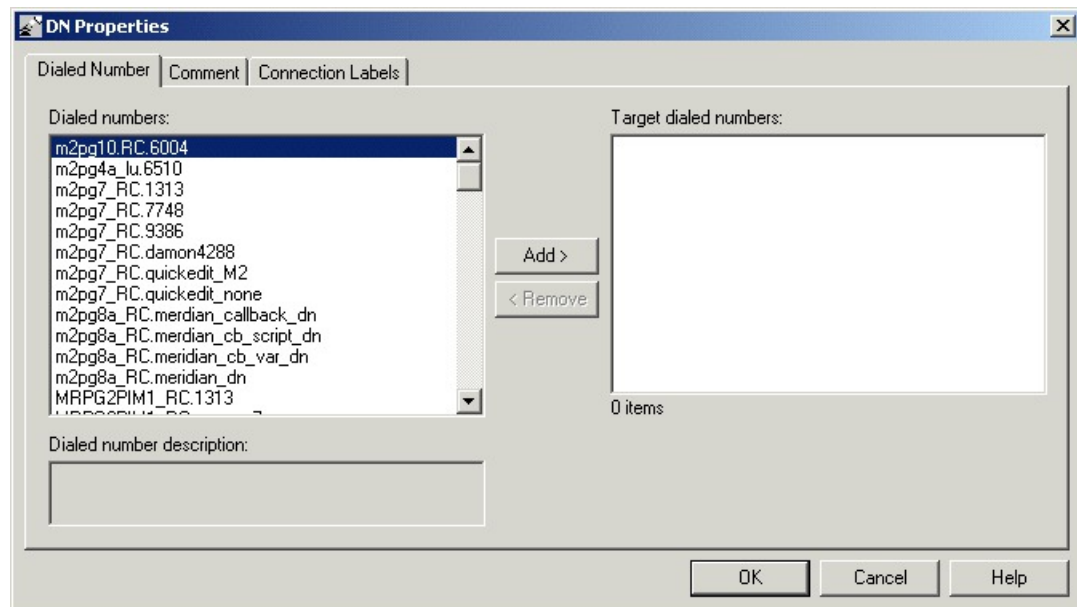
(パレットの [ルーティング (Routing)] タブにある) ダイヤル番号 (DN) ノードを使用すると、ダイヤル番号に基づいてコンタクトを分類できます。

図 7: [ダイヤル番号 (Dialed Number)] アイコン



次に、ダイヤル番号ノードの [ダイヤル番号のプロパティ (DN Properties)] ダイアログボックスを示します。

図 8: [ダイヤル番号のプロパティ (DN Properties)] - [ダイヤル番号 (Dialed numbers)] タブ



以下の通りダイヤル番号ノードのプロパティを定義できます。

手順

- ステップ 1 [ダイヤル番号 (Dialed numbers)] リストから、ダイヤル番号またはスクリプトセクタを 1 つ以上選択して、[追加> (Add>)] をクリックすると、[ターゲットのダイヤル番号 (Target dialed numbers)] リストにそれらの項目が移動します。現在のコンタクトが [ターゲットのダイヤル番号 (Target dialed numbers)] リスト内のいずれかの項目に一致した場合は、そのノードの成功分岐に進み、そうでない場合は、失敗分岐に進みます。
- ステップ 2 必要に応じて、コメントと接続ラベルを追加します。

## 日時に基づく分類

スクリプトをスケジュールするには、そのスクリプトにコールタイプを関連付けます。特定のコールタイプのコンタクトを受信すると、そのコンタクトに関連付けられているスクリプトが実行されます。

ただし、スクリプトの実行が開始された後でも、時刻と曜日に基づいて、コンタクトの分類をさらに細分化できます。この分類によってスケジュールが細分化されます。



(注) 時刻と曜日は、CallServer 仮想マシン上の設定によって決定されます。

例えば、「CHAT\_CT」というコールタイプがあり、すべてのチャット Web 要求を含むように定義されています。また、コールタイプ「CHAT\_CT」のコンタクトを受信するたびに、「CHAT\_SCRIPT」というスクリプトを実行するように定義されています。通常、このスクリプトは、エンタープライズチャットおよび電子メールに対し、「Chat」スキルグループ内で最も長時間対応可能なエージェントにその要求を割り当てるよう指示します。ただし、週末はコンタクトセンターのスタッフが入れ替わるため、スーパーバイザは週末の業務を改善するレポートが必要です。したがって、このスクリプトはエンタープライズチャットおよび電子メールに対して、土曜日と日曜日に受信したチャット Web 要求に関してだけ「WKEND\_SUPPORT」スキルグループ内で最も長時間対応可能なエージェントにその要求を割り当てるよう指示します。

また、夜間および週末は電話サポートを提供していないコンタクトセンターの場合、その時間帯に受信する電話をエージェントではなくアナウンスにルーティングするようにスクリプトを設計することもできます。

## 日時に基づくコンタクトの分類

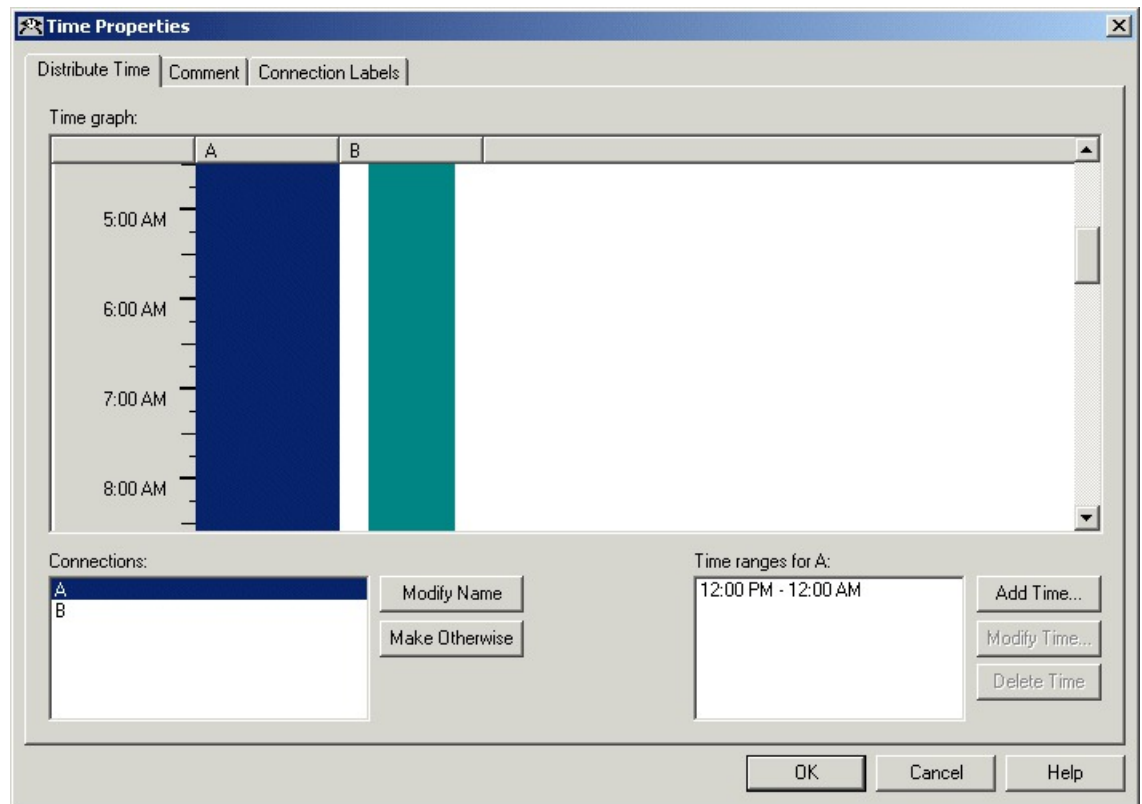
Packaged CCE セントラル コントローラでの現在の時刻に基づいて、複数のパスから特定のパスを選択するには、（パレットの [一般 (General)] タブにある）時間ノードを使用します。次に、時間ノードの [時間のプロパティ (Time Properties)] ダイアログボックスを示します。

図 9: [時間 (Time)] アイコン



次に、時間ノードのプロパティ ダイアログボックスを示します。

図 10: 時間のプロパティ (Time Properties)



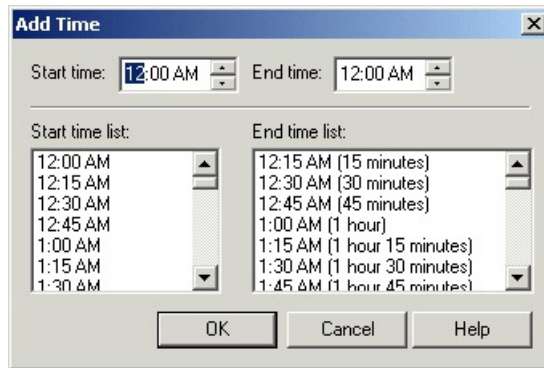
時間ノードのプロパティを定義する前に、そのノードからのターゲットと接続を挿入する必要があります。

その後で時間ノードのプロパティを定義する方法は次のとおりです。

### 手順

- ステップ 1** [接続 (Connections)] リストに表示されている分岐ごとに、時間範囲を定義します。1つの分岐に対して複数の時間範囲を定義することもできます。[時間の追加 (Add Time)] をクリックして分岐に新しい時間範囲を追加するか、[時間の変更 (Modify Time)] をクリックして既存の時間範囲を変更します。時間範囲を定義するためのダイアログボックスが開きます (下の図は [時間の追加 (Add Time)] ダイアログボックスです。[時間の変更 (Modify Time)] ダイアログボックスの外観と機能もこれとほぼ同じです)。

図 11: [時間の追加 (Add Time)] ダイアログ



- ステップ 2 分岐に関連付けられている時間を削除するには、その時間を選択して [時間の削除 (Delete Time)] をクリックします。
- ステップ 3 分岐をその他として定義するには、その分岐を選択して [その他に設定 (Make Otherwise)] をクリックします。指定した時間範囲のどれにも該当しない間は、この分岐が選択されます。ノードには、[その他 (Otherwise)] の分岐は 1 つしか指定できません。分岐を [その他 (Otherwise)] として定義することをやめる場合は、その分岐を選択し、[その他を削除 (Delete Otherwise)] をクリックします。
- ステップ 4 必要に応じて、コメントと接続ラベルを追加します。

次のタスク



(注) 接続を削除すると、[プロパティ (Properties)] ダイアログボックスで指定した時間範囲情報も削除されます。

## 曜日に基づくコンタクトの分類

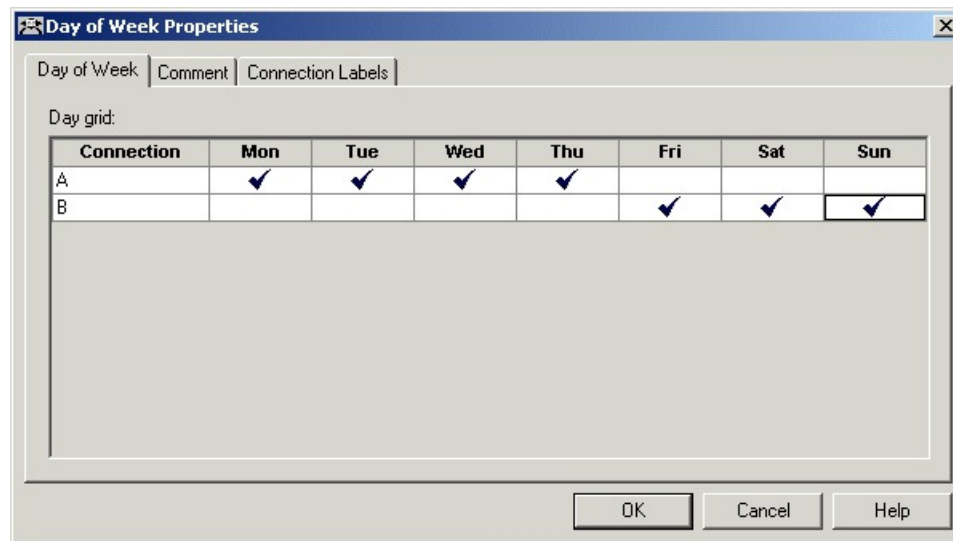
(日曜日、月曜日などの) 曜日に基づいて、複数の分岐のいずれかに制御を移行するには、(パレットの [一般 (General)] タブにある) 曜日ノードを使用します。

図 12: [曜日 (Day of Week)] アイコン



次に、曜日ノードのプロパティ ダイアログボックスを示します。

図 13: 曜日のプロパティ (Day of Week Properties)



曜日ノードからは複数の出力接続を定義し、それぞれを1つまたは複数の曜日と関連付けることができます。

ノードのプロパティを定義する前に、その曜日ノードからのターゲットと接続を挿入する必要があります。

曜日ノードのプロパティを定義する方法は次のとおりです。

#### 手順

**ステップ 1** [接続 (Connection) ] リストに表示されている分岐ごとに、その分岐での処理を続行する曜日を選択します。曜日を選択するには、グリッド内でその接続および曜日に該当する場所を左クリックします。グリッド内にチェックマークが表示されます。各曜日を1つの接続に関連付けることもできますが、一方、接続はそれぞれ、1つまたは複数の曜日と関連付けることができます。

**ステップ 2** 必要に応じて、コメントと接続ラベルを追加します。

## 分岐に基づく分類

スクリプト内では、特定の条件に基づいてスクリプトの処理を指示するために、複数の分岐を作成できます。分岐を作成すると、1つのスクリプトを使用するだけで、コンタクトに関連付けられているデータや、コンタクトセンターの状況に応じてコンタクトの処理方法を変えることができます。

## 別のスクリプトの実行

コールタイプを変更せずに、別のスクリプトにコンタクトの処理を移行するには、（パレットの[一般（General）]タブにある）スクリプト切替ノードを使用します。Packaged CCEはスクリプト切替ノードに到達すると、現在のスクリプトの実行を停止し、そのノードで指定されているスクリプトを開始します。

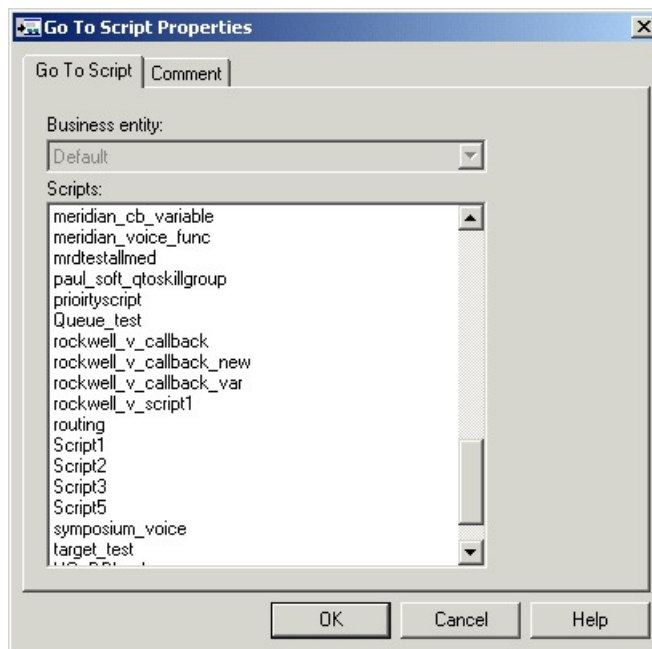
図 14:[スクリプト切替（Go To Script）]アイコン



例えば、例外条件がないかチェックするいくつかのスクリプトを用意した上で、何もない場合、標準的なサブルーチンを実行するということが可能です。その場合は、各例外条件の失敗出力ターミナルからの分岐としてそのサブルーチンを追加する代わりに、スクリプト切替ノードを使用して、そのサブルーチンを含む別のスクリプトを指定することもできます。

次の図に、スクリプト切替ノードのプロパティ ダイアログボックスを示します。

図 15:スクリプト切替のプロパティ（Go To Script Properties）



以下の通りスクリプト切替ノードのプロパティを定義します。

### 手順

- ステップ 1** そのノードで実行されるスクリプトを所有する[ビジネスエンティティ（Business entity）]を選択します。デフォルトの場合、Packaged CCEは1つのビジネスエンティティで構成されます。

**ステップ2** [スクリプト (Script) ]リストからスクリプトを選択します。管理スクリプト内からは、別の管理スクリプトだけに移動できます。ルーティング スクリプト内からは、別のルーティング スクリプトだけに移動できます。

**ステップ3** 必要に応じて、コメントと接続ラベルを追加します。

## パーセンテージに基づく複数の分岐へのスクリプト処理の移行

(パレットの [一般 (General) ] タブにある) パーセント配分ノードを使用すると、スクリプト内の複数の分岐に、特定のパーセンテージのコンタクトを分配できます。

図 16: [パーセント配分 (Percent Allocation) ] アイコン

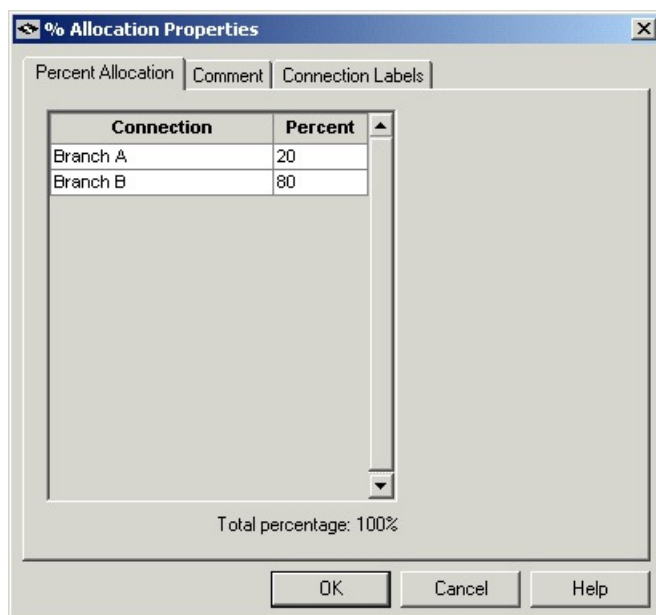


各分岐は、ターゲットに直接進む場合と、追加の処理を行う場合があります。ターゲットのデータは評価せず、パーセンテージに基づいてコンタクトが分配されるため、パーセンテージによる分配が失敗することはありません。

例えば、地理的に分散された環境の場合は、10% のコンタクトをボストンに送信し、5% をシカゴに送信し、残りの 85% を他のターゲットに分配するスクリプトを作成できます。

次の図に、パーセント配分ノードのプロパティ ダイアログボックスを示します。

図 17: パーセント配分のプロパティ (% Allocation Properties)



以下の通りパーセント配分ノードのプロパティを定義します。

手順

**ステップ 1** 各接続の [パーセント (Percent) ] カラムに、その分岐で処理するコンタクトのパーセンテージを入力します。

(注) 注意：すべての行のパーセントの合計は 100 になる必要があります。

**ステップ 2** 必要に応じて、接続名を変更します。プロパティを保存し、スクリプトを表示すると、コネクタ ラベルに変更が表示されます。

**ステップ 3** 必要に応じて、コメントと接続ラベルを追加します。

## 条件に基づくコンタクトの分類

評価の結果に基づいて2つの分岐のいずれかにスクリプトの処理を移行させるには、(パレットの [一般 (General) ] タブにある) 条件ノードを使用します。条件ノードの定義では、数式を使用できます。

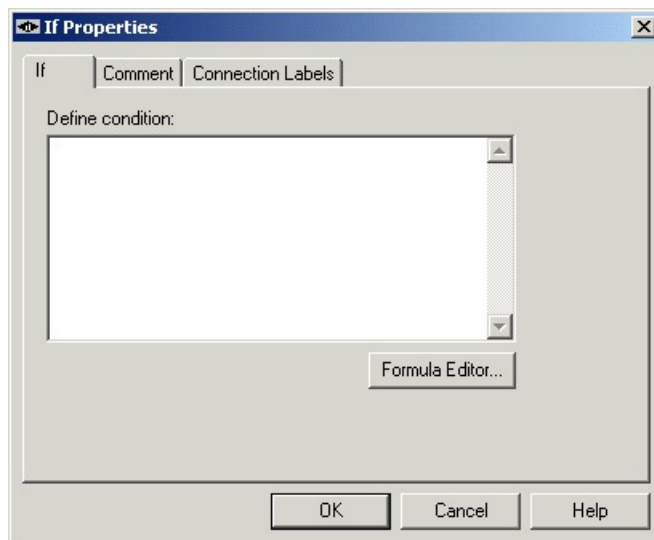
図 18: [条件 (If) ] アイコン



システムが [条件 (If) ] ノードを実行するときに、ノードの [プロパティ (Properties) ] ダイアログボックスの [条件の定義 (Define condition) ] フィールドに指定された条件をまず評価します。条件が true であると判定した場合、コントロールは成功時の出力ターミナルに進みます。条件が false であると判定した場合、コントロールは失敗時の出力ターミナルに進みます。

次の図に、条件ノードのプロパティ ダイアログボックスを示します。

図 19: 条件のプロパティ (If Properties)



以下の通り条件ノードのプロパティを定義します。

#### 手順

- 
- ステップ 1** [条件の定義 (Define condition) ]フィールドに条件を入力するか、[数式エディタ (Formula Editor) ]を使用して数式を作成します。
- ステップ 2** 必要に応じて、コメントと接続ラベルを追加します。
- 

## メディアルーティングドメインに基づくコンタクトの分類

メディアルーティングドメインに基づいてコンタクトを分類するには、メディアルーティングドメインノードを使用します。このノードについては、このドキュメントの「ユニバーサルキュー」のセクションを参照してください。

## 外部アプリケーションに基づく分類

(パレットの[一般 (General) ]タブにある) アプリケーションゲートウェイノードを使用すると、Unified ICM 以外のアプリケーションから返されたデータに基づいてコンタクトを分類できます。

図 20: [ゲートウェイ (Gateway) ]アイコン



例えば、着信コールを処理するスクリプトの場合は、発信者のアカウント番号を外部アプリケーションに送信して、その発信者の口座残高をスクリプトに返すことができます。その後、口座残高の値に応じてスクリプトの分岐を分けることにより、口座残高の高い顧客に特別サービスを提供できます。



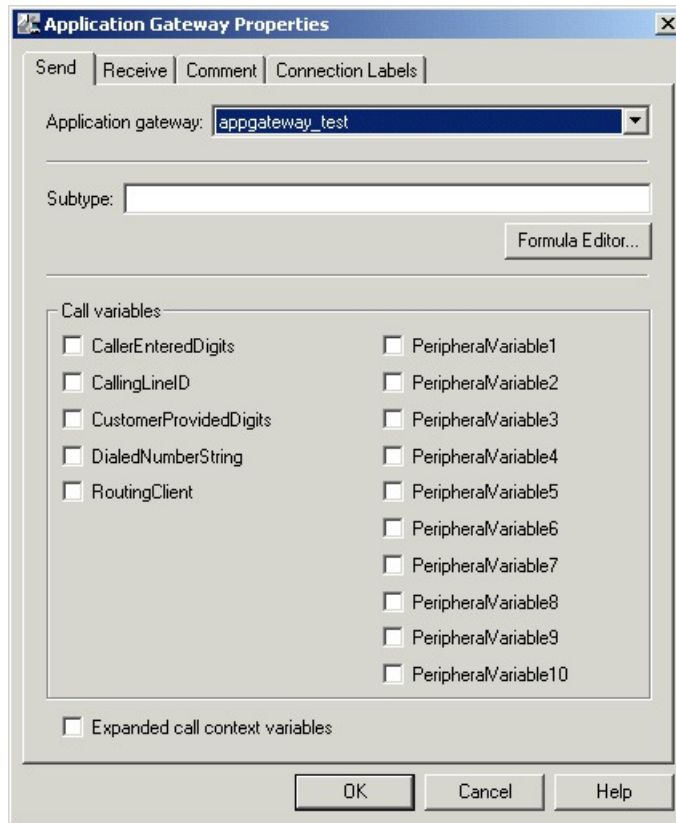
- 
- (注) 外部アプリケーションを定義するには、Unified ICM Configuration Manager を使用する必要があります。詳細については、*Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* コンフィギュレーションガイドを参照してください。
- 

[アプリケーションゲートウェイ (Application Gateway) ]のプロパティを定義する方法は次のとおりです。

#### 手順

- 
- ステップ 1** [送信 (Send) ]タブで、以下の通り設定します。

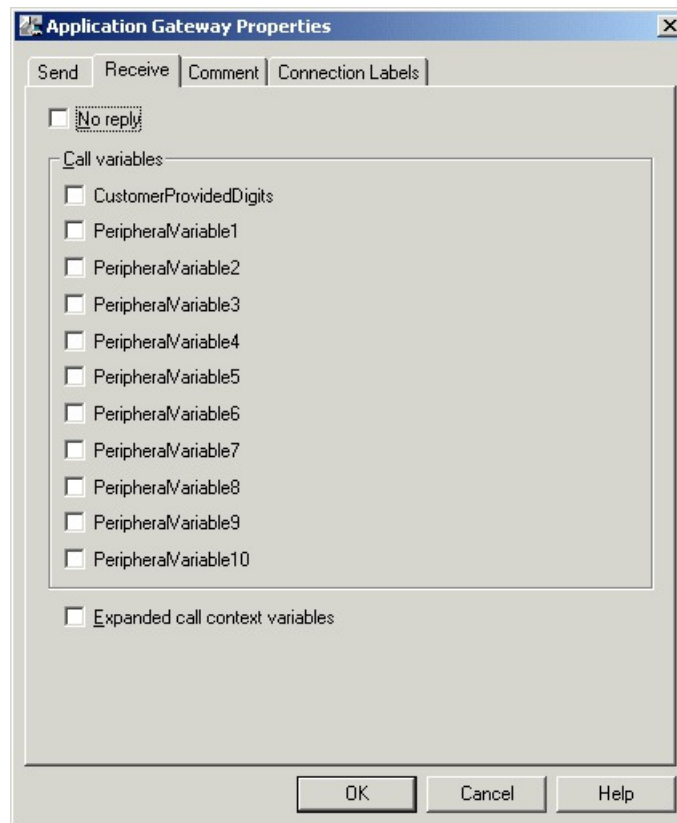
図 21: [アプリケーションゲートウェイのプロパティ (App Gateway Properties)] - [送信 (Send)]



- a) [アプリケーションゲートウェイ (Application Gateway)] ドロップダウン リストからゲートウェイを選択します。
- b) [サブタイプ (Subtype)] フィールドで、外部アプリケーションに送信する文字列を入力するか、[数式エディタ (Formula Editor)] を使用して、評価結果が文字列になる式を作成します。
- c) [コール変数 (Call variables)] リストで、外部アプリケーションに送信するコール変数にチェックマークを付けます。
- d) 拡張コール変数を外部アプリケーションに送信する場合は、[拡張コール コンテキスト変数 (Expanded call context variables)] にチェックマークを付けます。

**ステップ 2** [受信 (Receive)] タブで、以下の通り設定します。

図 22: [アプリケーションゲートウェイのプロパティ (App Gateway Properties) ]- [受信 (Receive) ]



- a) 外部アプリケーションがデータをスクリプトに返さない場合は、[応答なし (No Reply) ]を選択します。  
 (注) このオプションを選択した場合、Unified ICM はその外部アプリケーションからデータを取得できません。
- b) [コール変数 (Call Variables) ]リストで、外部アプリケーションによる変更を許可する変数にチェックマークを付けます。
- c) 外部アプリケーションが拡張コール変数の値を変更して返す場合は、[拡張コール コンテキスト変数 (Expanded call context variables) ]を選択します。

**ステップ 3** 必要に応じて、コメントと接続ラベルを追加します。