



## コンタクトルーティング

---

- [コンタクトルーティングについて](#) (1 ページ)
- [マルチメディア プロファイルの設定](#) (9 ページ)
- [Flow Designer](#) (10 ページ)
- [はじめに](#) (10 ページ)
- [フロー デザイナー アプリケーションへのアクセス](#) (11 ページ)
- [フロー デザイナーのブラウザ要件](#) (11 ページ)
- [フロー デザイナーの電子メール要件](#) (12 ページ)
- [主な用語](#) (13 ページ)
- [Flow Designer のレイアウト](#) (14 ページ)
- [フローの作成と管理](#) (17 ページ)
- [フロー チェーン](#) (26 ページ)
- [Flow Designer アクティビティ](#) (27 ページ)
- [フロー デザイナーの変数と式](#) (92 ページ)
- [フロー デザイナーのエラー コード](#) (106 ページ)
- [リソースファイルの操作](#) (107 ページ)
- [ルーティング方法の使用](#) (113 ページ)
- [Global Routing Overrides の操作](#) (126 ページ)

## コンタクトルーティングについて

各問い合わせはエントリポイントに到着します。ここで、ルーティング方法によってビジネスロジックが適用されます。ルーティング方法の評価基準に基づいて、システムは適切なキューを選択し、対応可能なチームの1つに問い合わせを分配します。

## スキルベースルーティングについて

スキルベースルーティング (SBR) は、問い合わせ内容とその内容に対応できる適切なスキルを備えたエージェントをマッチングするオプションの機能です。SBRは音声問い合わせでのみ使用できます。すべての通話がエントリポイントに到達すると、SBRはサブセットに通話を分

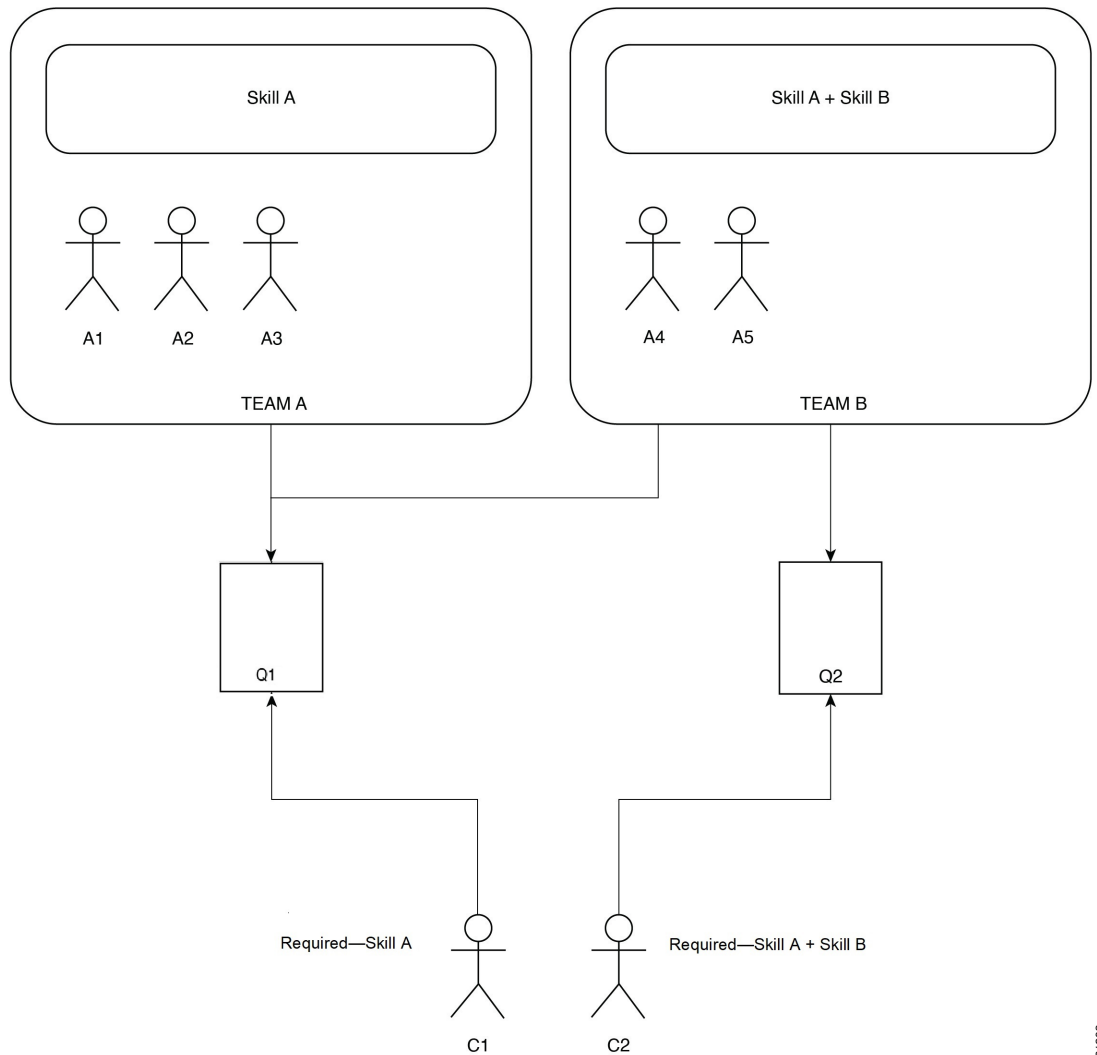
類します。各サブセットの通話は、言語の流暢さ、製品の専門知識など必要なスキルがあるエージェントにルートされます。

SBRは、フロー内の通話にスキル要件を割り当てます。割り当てられたスキル要件に基づき、通話はキューに入り、一致するスキルセットを持つエージェントに配分されます。キューで指定された時間間隔内にエージェントが対応できない場合、エージェントのスキル要件を削除または緩和するようにSBRを構成できます。詳細については、「[スキル定義](#)」を参照してください。スキル要件を削除または緩和するには、[キュー連絡先](#) アクティビティでスキルリラクゼーションを指定します。

SBRは、問い合わせのすべてのスキル要件をエージェントのスキルと一致させます。フローでスキル値が適切に定義されていないために問い合わせに必要なスキル要件の1つが無効である場合、SBRは一致するエージェントを見つけることができません。このような場合、通話は最長で対応可能なエージェントにルーティングされます。

SBRは次の機能を提供します。

- 問い合わせのスキル要件を、特定のスキルを持つエージェントと照合します。
- 問い合わせにスキル要件を追加し、同じスキル要件を持つ問い合わせを単一のキューにルーティングします。詳細については、「[キュー連絡先](#) アクティビティ」を参照してください。
- キューにサービスを提供する一連のエージェントを使用して、さまざまなエージェントチームを構成します。詳細については、「[キューとアウトダイヤルキューの作成](#)」を参照してください。
- これらのエージェントのプロファイルにさまざまなスキルをマッピングできます。詳細については、「[エージェントプロファイル](#)」を参照してください。



上記の例では、問い合わせ C1 には、スキル A が必要で、問い合わせ C2 にはスキル A とスキル B が必要です。C2 がキューに入ると、スキル A とスキル B の両方を持つエージェントが必要になります。最善のカスタマーサービスを提供するには、C2 をスキル A とスキル B の両方を持つチームにマッピングします。C2 をスキル A またはスキル B のどちらかを持つチームにはマッピングしないでください。C2 を C2 をスキル A またはスキル B のどちらかを持つチームにマッピングした場合、C2 は [パーク済み (Parked)] 状態で最も長い問い合わせになります。

461208

## スキルベースルーティングタイプ

SBR は、フローで構成されている問い合わせのスキル要件に基づいて、問い合わせをエージェントにルーティングします。詳細については、[スキルベースルーティングについて](#)を参照してください。

キューを作成するときに、[キュールーティングタイプ (Queue Routing Type)] 設定で SBR を有効にすることができます。詳細については、「[キューとアウトダイヤルキューの作成](#)」を参

照してください。SBRは、必要なスキルセットを持つ複数のエージェントが応答可能な場合、次のいずれかの方法でエージェントに問い合わせをルーティングします。

- 最長対応可能エージェント
- 習熟度が最も高い対応可能なエージェント

**最も長い時間対応可能なエージェント**：SBRは、最も長い時間対応可能なエージェントに問い合わせをルートします。

**習熟度が最も高い対応可能なエージェント**：SBRは、スキルの習熟度が最も高いエージェントに問い合わせをルートします、問い合わせを習熟度が最も高い対応可能なエージェントにルートするには

- 問い合わせを常に習熟度が最も高い対応可能なエージェントににルートされるように、問い合わせのスキル要件を必要な条件で設定します。
  - 問い合わせのスキル要件に対して  $\leq$  条件を選択した場合、値が低いほど、問い合わせの要件と一致していることを示します。
  - 問い合わせのスキル要件に対して  $\geq$  条件を選択した場合、値が高いほど、問い合わせの要件と一致していることを示します。
  - 問い合わせのスキル要件に対して *IS* 条件を選択した場合、値が高いほど、問い合わせの要件と一致していることを示します。

詳細については、「[キュー連絡先 アクティビティ](#)」の「スキル要件」を参照してください。

- [\[スキル定義 \(Skill Definitions\)\]](#) と [\[エージェントプロファイル \(Agent Profiles\)\]](#) の作成時にエージェントに熟練度を割り当てます。

たとえば、言語能力として英語を話すスキルを持つエージェントに問い合わせをルーティングできます。英語熟練度レベルが3のエージェント1と英語熟練度レベルが6のエージェント2の2名のエージェントがいるとします。両方のエージェントがキューで対応可能です。

- 問い合わせのスキル要件をフローで、 $\leq$  条件に構成した場合、キュー内で問い合わせを接続するのに最も適したエージェントは、英語熟練度レベルが3のエージェント1になります。
- 問い合わせのスキル要件をフローで、 $\geq$  条件に構成した場合、キュー内で問い合わせを接続するのに最も適したエージェントは、英語熟練度レベルが6のエージェント2になります。

## 詳細なキュー情報

[[詳細なキュー情報 \(Advanced Queue Information\)](#)] 機能を使用すると、問い合わせを長時間キューで待機させることなく、キュー内のログイン済みで応答可能なエージェントのスキルを問い合わせのスキル要件と一致させることができます。[GetQueueInfo](#) アクティビティはログオン済みで応答可能なエージェント数を示します。ただし、このアクティビティは、特定の問い

合わせ要件に一致する特定のスキルを持つログイン済みエージェントに関する情報は提供しません。GetQueueInfo アクティビティの詳細については、「[Get Queue Info \(59 ページ\)](#)」を参照してください。

1 日のある時間に、特定の問い合わせ要スキル要件を満たす十分なスキルを保持するエージェントがない場合があります。管理者は、メッセージの再生、コールバックオプションの提示または別のキューにエスカレーションするなど別のアクティビティを開始するために、問い合わせをキューに入れる前後に、該当するエージェントに関する情報を取得する必要があります。

管理者は次のことができます。

- 問い合わせをキューに入れる前にこのアクティビティを呼び出した場合、フローは、Advanced Queue Information アクティビティで構成したスキル要件と最後の通話配布グループのチームを使用します。これにより、ログイン済みで応答可能なエージェントの数を判断し、LoggedOnAgentsAll と AvailableAgentsAll 出力変数が入力されます。システムは、出力変数 CurrentGroup を -1 に設定します。



(注) **CurrentGroup** の -1 値は、アクティビティが呼び出されたときに問い合わせがまだキューに入れられていないことを示します。フロー設計者は、出力変数 **CurrentGroup** を使用して、問い合わせがキューに入れられていないかどうかを判断できます。

- 問い合わせをキューに入れた後にこのアクティビティが呼び出された場合、システムは問い合わせの現在のスキルを考慮します。現在のスキル リラクゼーション サイクルのスキルと現在の通話配布グループのチームを使用して、応答可能でログインしているエージェントを計算します。これらの値は、LoggedOnAgentsCurrent および AvailableAgentsCurrent 出力変数に入力されます。システムは、現在のスキル リラクゼーション サイクルと最後の通話配布グループを使用して、応答可能でログインしているエージェントを計算し、これらの値を LoggedOnAgentsAll および AvailableAgentsAll 出力変数に保存します。さらにシステムは、PIQ、CurrentGroup および TotalGroups 出力変数にもこれらの値を保存します。



(注) LAA ベースのキューに対してこのアクティビティを呼び出すことができます。ただし、このアクティビティ用に構成されたスキル要件は、LAA ベースのキューには適用されません。このアクティビティはループで使用できます。フロー実行時、Flow Designer は、Advanced Queue Information アクティビティを呼び出します。

Flow Designer では、この機能に対して機能フラグが有効になっている場合にのみ、Advanced Queue Information アクティビティを使用してフローを作成できます。機能フラグが無効になっている場合、Flow Designer で Advanced Queue Information アクティビティを持つフローを操作することはできません。Advanced Queue Information アクティビティの機能フラグが有効になっていることを確認します。

## 通話配布グループのエスカレーション

アプリケーションは、ポストキューインググループで **Escalate Call Distribution Group** アクティビティを使用して、次の通話配布グループまたは最後の通話配布グループを素早く移動します。通常、管理者はこのアクティビティを使用して、エスカレーショングループに対して保留されている問い合わせを識別します。これらのエスカレーショングループには、スキルが一致するログインしているエージェントが少なくとも 1 人いるか、ログインしているエージェントがいません。

アプリケーションは **QueueContact** アクティビティを使用し、高度な **GetQueueInfo** アクティビティを呼び出し、特定の通話配布グループにログインしているエージェントがいるかどうかを判断します。特定の通話配布グループにログインしているエージェントがいない場合、**Flow Designer** は **EscalateCallDistribution** アクティビティを使用して、一連の次または最後の通話配布グループに進みます。エスカレートされたグループにエージェントがいる場合、**Webex Contact Center** は問い合わせをそのエージェントにルーティングします。そうでない場合、**Webex Contact Center** は問い合わせをその通話配布グループにすぐにパークします。

**QueueContact** アクティビティの詳細については、「[キュー連絡先 \(63 ページ\)](#)」を参照してください。

お客様のユースケースとして、多くの通話配布グループを持つキューが挙げられます。最初の通話配布グループでエージェントが通話に回答できない場合、**Flow Designer** はその通話をキュー内の別の通話配布グループにリダイレクトします。各レベルで、通話が回答される可能性が高くなるように、通話配布グループ内のエージェントの数が増加します。1 日の特定の時間に、このグループまたは他のグループのエージェントが対応できない場合があります。

SBR および LAA ベースのキューの場合、まだキューに入っていない問い合わせで **EscalateCallDistribution** アクティビティを呼び出すと、エラーが発生し、フローアクティビティのエラーパスを終了します。



(注) **Escalate Call Distribution Group** は独立したアクティビティですこのアクティビティを **AdvancedQueueInformation** および **GetQueueInformation** アクティビティと共に使用して、キューの通話配布グループをエスカレートできます。**QueueContact** アクティビティの **CheckAgentAvailability** パラメータにより、通話配布グループがエスカレーションされます。**EscalateCallDistributionGroup** アクティビティを、**QueueContact** アクティビティの **CheckAgentAvailability** パラメータと一緒に使用しないでください。

**Flow Designer** では、この機能に対して機能フラグが有効になっている場合にのみ、**EscalateCallDistributionGroup** アクティビティを使用してフローを作成できます。機能フラグが無効になっている場合、**Flow Designer** で **EscalateCallDistributionGroup** アクティビティを持つフローを操作することはできません。**EscalateCallDistributionGroup** アクティビティの機能フラグが有効になっていることを確認します。

## パークされたコンタクトのルーティング

SBR は、エージェントが問い合わせに接続するまで、問い合わせをキューにパークします。

エージェントが応答可能になると、SBR は次の選択方法のいずれかを使用して問い合わせをルーティングします。

- スキルベースの問い合わせ選択
- 先入れ先出し (FIFO) ベースの問い合わせ選択



(注) デフォルトでは、組織でスキルベースの連絡先選択が有効になっています。

### スキルベースの問い合わせ選択

スキルベースの問い合わせ選択では、問い合わせのスキル要件とエージェントのスキルの完全一致を前提に問い合わせが選択されます。スキルベースの問い合わせ選択では、問い合わせを、先入れ先出し (FIFO) ベースでエージェントに割り当てません。問い合わせのスキル要件が、エージェントのスキルと完全一致した場合、キュー内の位置に関わらず、問い合わせは、エージェントに接続されます。同じスキル要件に完全一致するエージェントが複数いる場合、スキルベースの問い合わせ選択により、キュー内の問い合わせがフィルタ処理され、次の順番でエージェントに割り当てられます。

1. 優先度
2. タイムスタンプ (昇順)

たとえば、スキル A のエージェントを必要とする問い合わせ C1 と、スキル B のエージェントを必要とする問い合わせ C2 が、エージェントに接続するためにキューで待機しているとします。スキル C のエージェントを必要とする問い合わせ C3 もキューに入ります。スキル C のエージェントが対応可能になった場合、C3 のスキル要件はスキル C のエージェントと完全に一致するため、C3 は C1 と C2 がエージェントに接続するのを待ちません。

### 先入れ先出し (FIFO) ベースの問い合わせ選択

キューに入る最初の問い合わせは、エージェントに接続する多面最優先されます。一致するスキルを持つエージェントが応答可能になると、最初の問い合わせがエージェントに接続されます。エージェントのスキルが、キューに待機している最初の問い合わせのスキル要件と一致しない場合、エージェントは最初の問い合わせに接続されません。エージェントのスキルが、キュー内の別の問い合わせのスキル要件と合致しても、問い合わせは、最初の問い合わせがエージェントに接続されるまでパークされます。

たとえば、スキル A のエージェントを必要とするキューに入る C1 という最初の問い合わせと、スキル B のエージェントを必要とするキューに入る C2 という 2 番目の問い合わせの 2 つの問い合わせがあるとします。スキル B のエージェントが対応可能になっても、C2 はスキル B に接続されません。C1 はキューに入る最初の問い合わせであるため、SBR はスキル A のエージェントが最初に C1 に接続できるようになるまで待機します。C1 がエージェントを見つけた後にのみ、C2 はスキル B に接続します。





(注) 組織で先入れ先出し (FIFO) ベースの問い合わせ選択を有効にするには、シスコサポートにお問い合わせください。

## スキルベースルーティングの設定

### 手順

- ステップ 1 スキルを定義します。詳細については、[スキルの定義](#)を参照してください。
- ステップ 2 スキルプロファイルを定義します。詳細については、[スキルプロファイル](#)を参照してください。
- ステップ 3 エージェントにスキルプロファイルを割り当てます。個々のエージェントにスキルプロファイルを割り当てることができます。現在、スキルプロファイルをチームに割り当てることはできません。詳細については、[ユーザの詳細の表示](#)を参照してください。
- ステップ 4 チャンネルタイプがテレフォニー、キュールーティングタイプがスキルベースのキューを作成します。
- ステップ 5 通話の処理方法を定義するフローを作成します。詳細については、[フローの作成と管理 \(17 ページ\)](#)を参照してください。
- ステップ 6 Queue Contact アクティビティを追加して、スキルベースルーティングが構成されているキューを選択します。詳細については、[キュー連絡先 \(63 ページ\)](#)を参照してください。
- ステップ 7 エントリポイントルーティング方法を作成し、作成したフローを選択します。詳細については、[ルーティング方法の作成 \(118 ページ\)](#)を参照してください。

## エージェントベースのルーティング

エージェントベースのルーティングは、問い合わせを優先エージェントに直接ルーティングまたはキューに入れるオプションの機能です。エージェントのEメールアドレスまたはエージェントのIDを使用したエージェントルックアップは、問い合わせを優先エージェントにルーティングします。フローの Queue To Agent アクティビティは、エージェントベースのルーティングを実現するのに役立ちます。詳細については、「[Queue To Agent アクティビティ](#)」項を参照してください。

問い合わせには、1つ以上の優先エージェントを設定できます。問い合わせと優先エージェント間のマッピングは、Webex Contact Center 外の外部アプリケーションで管理されます。問い合わせに対する優先エージェントルックアップは、フローの HTTP Request アクティビティを使用して実行されます。HTTP Request アクティビティは、外部アプリケーションからマッピングを取得します。その優先エージェントに対して問い合わせをルーティングまたはパークするには、フローで Queue To Agent アクティビティを構成します。Queue To Agent アクティビティでは、Webex Contact Center のエージェント ID または E メールアドレスでエージェントを指定



できます。優先エージェントがすぐに対応できない場合は、優先エージェントに対して問い合わせをパークすることもできます。

フロー内でアクティビティをチェーンし、問い合わせをルーティングまたはキューに入れることを検討できます。

たとえば、ある **Queue To Agent** アクティビティを別の **Queue To Agent** アクティビティにチェーンし、問い合わせを複数の優先エージェントのキューに入れることができます。問い合わせに対応できる優先エージェントがない場合は、**キュー連絡先** アクティビティを **Queue To Agent** アクティビティにチェーンして、問い合わせをルートします。

エージェントベースのルーティングは、次の場合に役立ちます。

- **優先エージェントルーティング**：お客様が問い合わせを専任のエージェントまたは関係担当エグゼクティブに割り当てることができます。このようなシナリオでは、エージェントベースのルーティングは、問い合わせをその優先エージェントに直接ルーティングします。
- **最後のエージェントルーティング**：エージェントと話をするために、問い合わせがコンタクトセンターに何度のコールバックする場合、エージェントベースのルーティングは、その問い合わせに応答した最後のエージェントに問い合わせをルートできます。

どちらの使用例でも、問い合わせの詳細とエージェントマッピングは **Webex Contact Center** 外で保存されます。HTTP アクティビティがデータを取得します。**Queue To Agent** アクティビティは、問い合わせを優先エージェントまたは最後のエージェントにルーティングします。

エージェントベースのルーティングの設定

はじめる前に

**Webex Contact Center** のエージェント ID とエージェントの E メールアドレスを **Webex Contact Center** から外部アプリケーションにエクスポートする必要があります。**Webex Contact Center** は、エージェントとその問い合わせ間のマッピングを保存しません。

1. **Flow Designer** の **HTTP Request** アクティビティを使用して外部アプリケーションからエージェントと問い合わせ間のマッピングを取得します（管理ポータルナビゲーションバーで **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** > **[フロー (Flow)]** の順に選択し、**[新規 (New)]** をクリックして新しいフローを作成）。詳細については、[HTTP リクエスト](#) 項を参照してください。
2. **Flow Designer** で **Queue To Agent** アクティビティを構成します。問い合わせをルーティングするために一般設定と問い合わせ処理詳細を指定できます。詳細については、「[Queue To Agent](#) アクティビティ」項を参照してください。

## マルチメディア プロファイルの設定

企業が音声の他にソーシャルチャネル、チャット、および Eメールのルーティングを使用している場合、マルチメディアプロファイルが有効になります。拠点とエージェントをマルチメディアプロファイルに関連付けることができます。

## 手順

- 
- ステップ1** マルチメディアプロフィールを定義します。企業がマルチメディア機能をサブスクリプションしている場合、各エージェントはマルチメディアプロフィールに関連付けられます。これは、エージェントが同時に処理できる各メディアタイプの問い合わせ数を指定します。詳細については、[マルチメディアプロフィール](#)を参照してください。
- ステップ2** 拠点、チーム、またはエージェントにマルチメディアプロフィールを割り当てます。マルチメディアを有効にすると、すべての拠点がマルチメディアプロフィールに関連付けられます。特定の拠点にある各エージェントベースのチームは、別のマルチメディアプロフィールが割り当てられていない限り、その拠点に割り当てられたプロフィールに関連付けられています。同様に、エージェントに別のマルチメディアプロフィールが割り当てられていない限り、チームにログインした各エージェントはチームのプロフィールに関連付けられます。詳細については、[サイト](#)、[チームの作成](#)、[ユーザ](#)を参照してください。
- ステップ3** 各メディアタイプに対して、個別のエントリーポイントとキューを作成します。詳細については、[エントリーポイントを作成する](#)を参照してください。
- ステップ4** Webex Contact Center 操作を使用して、専用の呼制御スクリプトを使用するように設定されたルーティング方法を作成します。
- ステップ5** 特定の CRM ベンダーと協力して、エージェントレベルでマルチメディア対話を設定します。または、マルチメディアコンタクト（チャット、電子メール、ソーシャルチャネル）をエージェントに割り当てるキュールーティング方法を設定できます。
- 

# Flow Designer

Flow Designer のドラッグアンドドロップインターフェイスを使用して、フローコンポーネントを構成します。発信者とのやりとり（ライブエージェント、IVR 仮想エージェント、HTTP リクエストなど）に対して事前定義された一連のアクティビティからオプションを指定および管理できます。このアプリケーションには、組織の要件を満たす強力なリアルタイムフローを作成できるフローとイベントテンプレートの完全なライブラリが含まれています。

## はじめに

フローデザイナーを使用する前に、Webex Contact Center 管理ポータルと Control Hub の複数のエンティティをプロビジョニングする必要があります。これらのエンティティは、Flow Designer の一部として直接使用することも（キューや音声ファイルなど）、間接的に使用して、問い合わせルーティング方法を有効にすることもできます（キュー内の通話配布ルーティング方法など）。

フローデザイナーでフローを構築する前に、以下の項目を構成する必要があります。

- エントリーポイント

- キュー
- エージェント (Agents)
- ユーザープロファイル
- エージェントプロファイル
- チーム
- 仮想エージェント
- 音声ファイル

## フロー デザイナー アプリケーションへのアクセス

フローデザイナーでは、共通アイデンティティとシングルサインオン機能を使用します。ユーザーがフローデザイナーへのアクセスを試行する際に、すでに Cisco Webex Control Hub または Cisco Webex Contact Center 管理ポータルにログイン済みである場合は、自動的にアクセスできます。そうでない場合は、標準のログイン画面に SSO ログイン情報を入力するよう求めるプロンプトが表示されます。

### 始める前に

フロー デザイナー アプリケーションにアクセスするには、プレミアム エージェント ライセンスと、[ルーティング方法 (Routing Strategies)] モジュールの編集権限を持つユーザープロファイルが必要です。

### 手順

---

管理ポータルのナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategies)] > [ルーティング方法 (Routing Strategies)] > [フロー (Flow)] > [新しいフローの作成 (Create New Flow)] を選択します。

---

## フロー デザイナーのブラウザ要件

次の表は、対応ブラウザの一覧です。

表 1: サポートされるブラウザ

オペレーティング システム	ブラウザのバージョン
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V76.0.3809 以降</li> <li>• Firefox の延長サポートリリース (ESR) V68 以降</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 以降)</li> </ul>
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V103.0.5060.114 以降</li> <li>• Firefox の延長サポートリリース (ESR) V102.0 以降</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 以降)</li> </ul>
macOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V76.0.3809 以降</li> <li>• Firefox の延長サポートリリース (ESR) V68 以降</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 以降)</li> </ul>
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chromium V73 以降</li> <li>• Google Chrome V76.0.3809 以降</li> </ul>

以下のブラウザオプションを構成する必要があります。

- Cookie とサイトデータを有効にします。
- [セキュリティレベル (Security Level) ] を [中 (Medium) ] に設定します。
- [画像 (Image) ] オプションを有効にします。
- ポップアップブロッカを無効にします。
- JavaScript を有効にします。

## フローデザイナーの電子メール要件

フローデザイナーは次の電子メールサーバをサポートしています。

- Office 365
- Gmail

## 主な用語

この章では次の用語を使用します。

- **アクティビティ**：フローの1つのステップ。フローデザイナーインターフェイスではノードで表されます。たとえば、メッセージの再生やHTTPリクエストの送信などです。これは、ユーザがフローにドラッグアンドドロップする要素です。フローデザイナーで使用できるアクティビティの主なタイプは、次のとおりです。
  - **開始アクティビティ**：これらのアクティビティは、フローまたはフローのパスを開始します。0個の入力と1個の出力を持ちます。開始アクティビティには、[フロー開始 (Start Flow)] と [イベントハンドラ (Event Handler)] アクティビティが含まれます。[フロー開始 (Start Flow)] アクティビティは、フローを実行させるトリガー イベントを示します。[イベントハンドラ (Event Handler)] アクティビティを使用すると、指定されたイベントがメインフロー実行中の特定の時点でトリガーされた場合にのみ実行される、フローのカスタムブランチを作成できます。開始アクティビティは、五角形の形状と、影付きの左端で表されます。
  - **アクション**：これらのアクティビティは、フローの中間で使用され、成功の結果が1つしかないステップを示します。複数の入力と2個の必須の出力、また場合によっていくつかのエラー処理出力を持ちます。アクションは正方形の形状を持ちます。
  - **列挙型ゲートウェイ**：これらのアクティビティは、フローの中盤で使用され、成功の結果パスが複数ありえるステップを示します。1つ以上の入力、2つ以上の必須の出力、また場合によっていくつかのエラー処理出力を持ちます。Enum-Gateway はひし形です。
  - **終了アクティビティ**：これらのアクティビティは、フローまたはフローパスを終了します。1つ以上の入力と0個の出力を持ちます。たとえば、[フロー終了 (EndFlow)] と [コンタクトの切断 (Disconnect Contact)] アクティビティは、コンタクトへの積極的関与があるかどうかによって、フローまたはコンタクトを終了する終了アクティビティです。終了アクティビティは、円の形状と影付きの右端で表されます。フローが最終的に終了することを示すために、すべてのフローに少なくとも1つの Terminating アクティビティが必要です。異なるフローパスを終了するために、単一のフローで複数の終了アクティビティを使用することができます。
- **イベント**：フローまたはフローパスを実行させる可能性がある、システム内部または外部の要因。Kafka メッセージ、外部 HTTP リクエスト、ユーザアクションなどがあります。フローデザイナーは、イベントに応答してフローを実行するイベント駆動型のアプリケーションです。特定のイベントがトリガーされた場合、フローは設定に従って自動的に実行されます。
- **フロー**：イベントに対する応答として実行される、ユーザ定義によるアクティビティのシーケンス。

- **リンク**：リンクは、アクティビティ同士を接続する矢印です。これは、フローの方向とイベント間の依存関係を示します。リンクを削除して2つのアクティビティ間の接続を破棄するには、リンクをクリックして削除アイコンを表示させ、線の削除に進みます。
- **ポート**：ポートは、アクティビティにおいてリンクされていない出力または入力です。この円からリンクをドラッグしたり、リンクを接続できます。すべてのポートがリンクされている必要があります。そうでない場合、フローは無効です。
- **ワークフロー エンジン (WFE)**：プロセスの自動化を管理するソフトウェア アプリケーション。

## Flow Designer のレイアウト

### アクティビティ ライブラリ

アクティブライブラリはフローデザイナーに関連付けられているアクティビティの一覧で構成されます。アクティビティをドラッグし、メインフローまたはイベントフローキャンバスにドロップすると、フローを設計できます。アクティブライブラリには、以下のセクションがあります。

- **通話処理**：通話処理アクティビティを使用して、コンタクトセンターで音声での問い合わせを処理するフローを構築します。これは、自動音声応答 (IVR) および仮想エージェントまたは人間のエージェントを介して通話を処理するユースケース専用です。
- **フロー制御**：フロー制御アクティビティはフロータイプに依存し、ユースケースに関係なく、フローのロジックを制御するために使用されます。

必要に応じてアクティブライブラリの非表示と展開を行い、構成間のキャンバス上の作業スペースを広くできます。

### キャンバス、メインフロー、およびイベントフロー

キャンバスは、アクティビティをドロップする灰色の作業スペースです。画面の左下のコントロールを使用して、キャンバスを上下左右に動かしたり、拡大/縮小したりできます。フローの大きさや、キャンバスを使用する量に関する制約はありません。

Flow Designer には、追加のキャンバススペースを許可する 2 つのテーブルがあります。

- [メインフロー](#)
- [イベントフロー](#)

これらのタブは論理的にフローの異なるパスを分離し、より整理されたワークスペースを作成します。

### メインフロー

[メインフロー (Main Flow)] タブは、Start Flow アクティビティで定義されたトリガーイベントに基づいてプライマリフローをスクリプト化するために使用します。[メインフロー (Main Flow)] タブでは、IVR メニューから開始して、オプトアウトまたは通話を終了するまでの発信者のエンドツーエンドエクスペリエンスを構成します。これらは、システムが順に実行する予測可能なフローステップです。

### イベントフロー




メインフロー実行中の任意の時点で、メインフローを中断するイベントをコンタクトセンターでトリガーできます。たとえば、エージェントが電話に応答すると、キュー内での発信者のエクスペリエンスは中断されます。これらのイベントがトリガーされたときの一意の動作を定義する場合は、オプションのイベントフローをスクリプト化します。[イベントフロー (Event Flow)] と [メインフロー (Main Flow)] は同期されません。イベントフローがトリガーされるかどうか、またはいつトリガーされるかは予測できません。このため、[イベントフロー (Event Flow)] はオプションであり、[メインフロー (Main Flow)] 機能を強化することを目的としています。



- (注) 複数のイベント処理フローを [イベントフロー (Event Flows)] キャンバスに設定することもできますが、各イベントフローには、共有アクティビティがない一意の開始と終了が必要です。

### ズームツールバー

フローデザイナーのズームツールバーには、グローバルプロパティ、拡大、および縮小のボタンがあり、[グローバルプロパティ] ペインを表示したり、キャンバスのコンテンツを最小化または最大化したりするのに役立ちます。

- **グローバルプロパティ** :  アイコンをクリックして、[グローバルプロパティ (Global Properties)] ペインを開きます。詳細については、「[プロパティ ペイン \(15 ページ\)](#)」を参照してください。
- **拡大** : ツールバーの  アイコンをクリックします。上限に達すると、ボタンは無効になります。
- **縮小** : ツールバーの  アイコンをクリックします。上限に達すると、ボタンは無効になります。

## プロパティ ペイン

Flow Designer には、アプリケーションの右側に表示される [プロパティ (Properties)] ペインがあります。フロー (グローバルプロパティ) または選択したアクティビティについて、パラ



メータを設定します。ペインを展開・非表示すると構成間のキャンパスの作業スペースを広くできます。

フローがロードされる時、デフォルトでは **[グローバルプロパティ (Global Properties)]** ペインが表示されます。⚙️ アイコンをクリックすると、**[グローバルプロパティ (Global Properties)]** ペインが開きます。⚙️ アイコンは、フローの作業中にプロパティペインを開いたり閉じたりするのに役立ちます。空のキャンバスをクリックすると、**[グローバルプロパティ (Global Properties)]** ペインビューに戻ります。アクティビティを選択すると、**[グローバルプロパティ (Global Properties)]** ペインは表示されません。

次の構成は、**[グローバルプロパティ (Global Properties)]** ペインに含まれます。

- (オプション) フローの説明を入力します。
- カスタム変数と事前定義変数を管理します。フロー変数の詳細については、「[変数設定 \(74 ページ\)](#)」を参照してください。
- 所有者、最後に編集した日付、および **[フローバージョン (Flow Version)]** 番号を含む、**[フロー履歴 (Flow History)]** 情報を表示します。

**[グローバルプロパティ (Global Properties)]** ペインを閉じるには、✕ アイコンをクリックします。



(注) 現在、バージョン管理機能はありません。**[フローバージョン (Flow Version)]** は、フローが公開された回数です。

## ヘッダー ペイン

**[ヘッダー (Header)]** ペインにはフローの名前が表示されます。この名前は、**[グローバルプロパティ (Global Properties)]** ペインからフロー名を編集すると動的に更新されます。ヘッダーパネルには **[サインアウト (Sign Out)]** ボタンがあります。フローデザイナーでは、後で作業を続行したい場合のために既存のフローのドラフトを保存できます。

フローのドラフトを保存するか、アプリケーションを閉じるには、アプリケーションの右上隅にある **[フローを保存してサインアウト (Save Flow and Sign Out)]** をクリックします。

## フッター ペイン

フッターペインには次の情報が表示されます。

- **自動保存が有効**：フッターペインの左側に、自動保存が有効になっていることが表示されます。フローはデータ損失を回避するために保存され、自動保存が一時停止された場合はエラー通知が表示されます。



(注) データの自動保存中にブラウザウィンドウを閉じると、データが失われることがあります。フローを変更した後、数秒待ってからブラウザを閉じることをお勧めします。

- **アプリケーションバージョン**：フッターペインの左側に、フロー デザイナー アプリケーションのバージョンが表示されます。フローデザイナーのトラブルシューティングエラーのバージョンを使用できます。
- **フロー検証**：フロー検証は、フローの構造に、フローの機能を妨げるエラーがあるかどうかを確認します。フッターペインの右側の検証トグルは、いつでも有効にできます。デフォルトで、検証は、バックエンドで実行されるので、ウィンドウにはエラーは表示されません。トグルが有効になっている場合、バックエンドでの検証を実行でき、フロー内のエラーが UI に表示されます。フロー検証の詳細に関しては、「[フローを検証する \(20 ページ\)](#)」を参照してください。
- **フローの公開**：フローを公開する前に、フローを検証し、エラーを解決する必要があります。検証トグルがオフの場合、[公開 (Publish)] ボタンは無効になります。検証が有効になり、フローでアクティブなエラーが発生した場合、[発行 (Publish)] ボタンは無効な状態のままとなります。フローの公開の詳細については、「[フローを公開する \(23 ページ\)](#)」を参照してください。

## フローの作成と管理

### フローを作成する

ルーティング方法モジュールを使用して、フローを作成および管理できます。フローを設計するとき、相談のやりとりに、Courtesy Callback、Post-Call Survey Feedback や Blind Transfer アクティビティを含むことはできません。



(注) フロー作成時のノード数が 100 以上の場合、Flow Designer の動作が遅くなる場合があります。このような場合は、[フローチェーン (Flow Chaining)] と [動的変数 (Dynamic Variables)] 機能を使用して、大きなフローを簡単に管理できる小さなフローにすることをお勧めします。詳細については、[フローチェーン \(26 ページ\)](#) および [キュー連絡先 \(63 ページ\)](#) を参照してください。

#### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] を選択します。

ステップ2 [新規 (New) ]をクリックします。

ステップ3 [フロー名 (Flow Name) ]フィールドに一意の名前を入力します。

(注) フロー名にスペースは使用できません。サポートされている特殊文字は、アンダースコアとハイフンだけです。有効な長さは80文字までです。たとえば、NewContact\_01などです。

ステップ4 [建物フローの開始 (Start Building Flow) ]をクリックします。

[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。

ステップ5 次のタスクを実行してフローを作成する

- [Flow Designer アクティビティ \(27 ページ\)](#) の設定
- [自動保存オプションを有効または無効にする \(19 ページ\)](#)
- [アクティビティのコピー・ペースト \(19 ページ\)](#)
- [フローを検証する \(20 ページ\)](#)
- [フローを公開する \(23 ページ\)](#)
- [フローを元に戻す \(24 ページ\)](#)

---

## フロー変数の編集

使用中の変数は編集できません。変数の作成後に変数タイプを編集することはできません。

### 手順

---

ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]>[フロー (Flow) ]の順に選択します。

ステップ2 編集するフローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[開く (Open) ]をクリックします。

ステップ3 [グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties) ]ペインの変数タグをクリックします。  
ポップアップウィンドウに変数情報の概要が表示されます。

ステップ4 ポップアップウィンドウの右上隅にある [編集 (Edit) ]をクリックします。

ステップ5 フローで使用されていない変数を選択します。

ステップ6 変数名、説明、値、および変数構成に必要な変更を加えます。

---

## フローを変更する

### 自動保存オプションを有効または無効にする

#### 手順


- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] を選択します。
- ステップ2** フローを作成するには、[新規 (New)] をクリックします。既存のフローを編集するには、フローの横にある省略記号アイコン > [開く (Open)] の順に選択します。
- ステップ3** 自動保存オプションを有効にするには、[自動保存 (Autosave)] トグルボタンをオンに設定します。
- ステップ4** 自動保存オプションを無効にする
- a) [自動保存 (Autosave)] トグルボタンをオフにします。  
アクションの確認を求めるメッセージが表示されます。
  - b) [自動保存を無効にする (Disable Autosave)] をクリックします。  
自動保存オプションを無効にしたら、変更を手動で保存します。そうしないと、フローへの変更が失われます。
- 

### アクティビティのコピー・ペースト

フローデベロッパーは、アクティビティまたはアクティビティのグループをコピーして同じフローにペーストできるため、これらのアクティビティを最初から構成する必要はありません。この目的のために、一度に1つのアクティビティまたはアクティビティのグループを選択して、同じフローで再利用できます。アクティビティをコピーすると、システムはそれらのアクティビティの複製を作成し、構成されたすべての設定とリンクをコピーします。

#### 手順

- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] を選択します。
- ステップ2** フローを作成するには、[新規 (New)] をクリックします。既存のフローを編集するには、フローの横にある省略記号アイコン > [開く (Open)] の順に選択します。
- ステップ3** 次のいずれかを実行します。
- a) 単一のアクティビティをコピーして複製するには、コピーするアクティビティを選択し、[コピー (Copy)] アイコン (📄) をクリックします。

b) 複数のアクティビティをコピーして複製するには、**Shift** キーを押しながらアクティビティを選択してグループ化し、[コピー (Copy) ] アイコン (  ) をクリックします。

または、キーボードの **Ctrl+C** を押して選択したアクティビティをコピーし、**Ctrl+V** を押して選択したアクティビティをキャンバスにペーストすることもできます。

**ステップ 4** 必要に応じて、コピーしたアクティビティを再配置します。

## フローを検証する

フローを検証して、すべての必須フィールドが構成され、フローの構造が有効なことを確認します。検証では、実行時にシステムがフローを実行する方法は判断できず、フローが期待通りに実行する保証はありません。

検証が正常に終了したら、[検証 (Validation) ] トグルをオンのままにします。検証が正常に終了しない限り、フローを公開することはできません。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ] > [フロー (Flow) ] の順に選択します。

**ステップ 2** フローを選択します。

**ステップ 3** [検証 (Validation) ] トグルをオンに設定します。

検証が開始され、ウィンドウにエラーが表示されます。

検証中、システムは次の方法でエラーを表示します。

- **フローエラーボタン** : [検証 (Validation) ] トグルの横に赤いボタンが表示され、アクティブエラーの数を示します。エラーがない場合 (フローエラー : 0) 、ボタンは緑色になります。
- **アクティビティ エラー スタイル** : アクティビティに構成エラーがあった場合、アクティビティが赤い枠で囲まれ、右上隅に赤い情報アイコンが表示されます。このアイコンをクリックすると、アクティビティのエラーをまとめたコンテキストツールチップが表示されます。エラーが解決すると、アクティビティのエラースタイルはリアルタイムで消えます。
- **検証詳細ウィンドウ** : これは、ポップアップウィンドウで、フローのアクティブエラーの一覧を実行し続けます。このウィンドウはドラッグしてキャンバス内を移動できます。ウィンドウを閉じるには、右上の [閉じる (Close) ] アイコンをクリックします。

このウィンドウには、次の2つのセクションがあります。

- **フローエラーセクション** : このセクションには、フロー内のすべてのアクティブエラーが一覧表示され、アクティビティごとに分類されます。フローを公開する前に、

これらのエラーをすべて解決する必要があります。詳細については、[フローデザイナーのエラーコード \(106 ページ\)](#) を参照してください。

- **推奨事項セクション**：このセクションには、フロー構築時のベストプラクティスとリマインダが一覧表示されます。フローを公開する前にこれらの項目を検討することが重要ですが、推奨事項は必須ではありません。

推奨事項を非表示にする場合は、**[推奨事項を非表示 (Dismiss Recommendations)]** をクリックして、リストを非表示にします。**[検証詳細 (Validation Details)]** ウィンドウを閉じて再び開くまで、リストは非表示のままです。

**ステップ 4** **[検証詳細 (Validation Details)]** ウィンドウを閉じてから再び開く場合は、**[フローエラー (Flow Errors)]** ボタンをクリックします。

**ステップ 5** オプション。エラーがある場合は、**[検証 (Validation)]** トグルを**オフ**に設定します。エラーを修正して検証を再開する必要があります。

(注) フロー検証では、関数を評価したり、変数が期待通りの値に解決されるかどうかは確認できません。構造的なエラーの確認のみ実行されます。変数をダブルチェックして、期待通りに機能することを確認してください。

## フローをコピーする

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flow)]** の順に選択します。

**ステップ 2** コピーするフローの横にある省略記号アイコンをクリックして、**[コピー (Copy)]** をクリックします。

コピーされたフローの名前は、Copy\_FlowName\_FlowID になります。FlowName は元のフローの名前であり、FlowID は元のフローの一意識別子です。

**ステップ 3** 名前を編集するには、Flow Designer でコピーしたフローを開きます。

## フローをエクスポートする

フロー定義を JSON ファイルとして抽出するには、**[エクスポート (Export)]** オプションを使用します。後で、JSON ファイルをインポートして、別のテナントで同じフローを作成できます。フローをインポートするには、[フローをインポートする](#) を参照してください。

### 手順

- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] の順に選択します。
- ステップ2** エクスポートするフローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[エクスポート (Export)] をクリックします。
- ステップ3** 表示されたダイアログボックスで、[保存 (Save)] > [OK] の順に選択し、フローファイルをダウンロードします。
- ファイルは、JSON形式の既存のファイル名でローカルシステムにダウンロードされます。
- 

## フローをインポートする

フローをテナントにインポートするには、[インポート (Import)] オプションを使用します。フローをインポートする前に、別のテナントからJSONファイルとしてフローをエクスポートする必要があります。フローをエクスポートするには、[フローをエクスポートする](#)を参照してください。



- 
- (注) 同じテナント内で既存のフローを再利用するには、[コピー (Copy)] オプションを使用します。詳細については、[フローをコピーする](#)を参照してください。
- 

### 手順

- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] の順に選択します。
- ステップ2** [インポート (Import)] をクリックして、ローカルシステムからJSON形式のフローファイルを選択します。
- ステップ3** [開く (Open)] をクリックしてファイルをインポートします。
- フローがテナントにインポートされます。
- (注)
- フローはJSON形式でのみインポートできます。インポートを成功させるには、JSONファイルが有効なフローである必要があります。
  - 最大10MBのファイルサイズをインポートできます。
-



### 次のタスク

フローは変更または公開できます。詳細については、[フローの作成と管理](#)を参照してください。

## フローを公開する

システムがフローを検証し、エラーがないことを確認したら、フローを公開できます。公開されたフローは、エントリ ポイント ルーティング方法で使用できます。

フローを公開する前に、構成に問題がないことと、フローが本番環境のコンタクトセンターのインタラクションでの使用に適していることを確認してください。公開済みフローの編集は完全にはサポートされていません。

**[検証 (Validation)]** トグルがオフの場合、**[フローの公開 (Publish Flow)]** ボタンは無効です。フローにアクティブなエラーがある場合、**[フローの公開 (Publish Flow)]** ボタンは無効のままです。

**[フローの公開 (Publish Flow)]** ボタンをクリックすると、**[フローの公開 (Publish Flow)]** 確認ウィンドウが表示されます。フローを公開する前に、すべての式が機能し、フローが期待どおりに動作することを確認してください。

エラーが発生した場合：

- **[追跡ID (Tracking Id)]** と **[フローID (Flow Id)]** が記載された通話ウィンドウが表示されます。エラーに関してサポートが必要な場合は、シスコサポートまでお問い合わせください。サポートには、追跡IDが必要です。
- **[再試行 (Retry)]** ボタンをクリックします。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** > **[フロー (Flow)]** の順に選択します。

**ステップ 2** フローを選択します。

**ステップ 3** フローを公開するには、**[公開 (Publish)]** をクリックします。

フローが正常に公開されると、確認メッセージが表示されます。

**ステップ 4** 次のオプションのいずれかを選択します。

- 公開済みのフローの確認が完了してフロー デザイナーからサインアウトする場合は、**[フローを閉じてサインアウト (Close Flow & Sign Out)]** をクリックします。
- 公開済みのフローを確認または編集する場合は、**[フローに戻る (Return to Flow)]** をクリックします。

- (注) 公開済みのフローを編集すると、そのフローがエントリポイントのルーティング方法に割り当てられている場合、本番環境のコンタクトセンターのインタラクションに影響する可能性があります。

## フローを元に戻す

現在公開されているフローを、以前に公開されたフローバージョンに戻すことができます。以前のバージョンのフローを選択した後、フローを元に戻す前に選択肢を確認する必要があります。フローが正常に元に戻ると、選択したフローは **Flow Designer** の編集モードで新しいバージョン番号で表示されます。必要な変更を加えて、フローを再度公開できます。

### 始める前に

フローは以前に公開されている必要があります。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)]** の順に選択します。
- ステップ 2** 公開済みフローの横にある省略記号アイコンをクリックして、**[開く (Open)]** をクリックします。  
**[Flow Designer]** ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** **[元に戻す (Revert)]** をクリックします。  
**[フローを元に戻す (Revert Flow)]** ウィンドウが表示されます。バージョン番号、作成日時、公開ノートなどの詳細とともに、以前に公開されたすべてのフローが表示されます。  
このリストには、最大 20 件のレコードが表示されます。
- ステップ 4** このリストからフローを選択し、**[元に戻す (Revert)]** をクリックします。  
元に戻すと既存フローの進行状況が失われることを警告し、アクションの確認を求めるメッセージが表示されます。
- ステップ 5** **[確認して元に戻す (Confirm and Revert)]** をクリックします。  
新しいフローのロード中に、ボタン名が**[元のフロー (Reverting Flow)]** に変わります。フローが正常に元に戻されたことを示すメッセージが表示されます。
- ステップ 6** **[フローに移動 (Go to Flow)]** をクリックします。  
システムは、元に戻されたフローを編集モードで開きます。

## フローを削除する

フローが [公開済み (Published)] ステータスの場合、ルーティング方法構成の一部にできません。フローを削除する前に、フローがどこで使用されているかを把握する必要があります。把握していないと、ライブコンタクトセンターとのやりとりに影響を及ぼすことがあります。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flow)] の順に選択します。
- ステップ 2** 削除するフローの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ 3** 確認のために [はい (Yes)] をクリックします。

## エン트리ポイントのルーティング方法

エン트리ポイントルーティング方法は、問い合わせがエン트리ポイントに着信したときに、その問い合わせのルーティング動作を制御する設定です。問い合わせがエン트리ポイントに着信すると、ルーティングエンジンは、指定された時刻にアクティブなエン트리ポイントルーティング方法を確認し、その設定に従います。

エン트리ポイントルーティング方法構成の [呼制御 (Call Control)] セクションでは、発信者の通話中のエクスペリエンスを制御するフローを選択できます。フローデザイナーアプリケーションを使用すると、問い合わせがキューに入った後のIVRでの通話の最初の対応とキューエクスペリエンスの両方を制御するエンドツーエンドフローを構成できます。

[フロー (Flow)] ドロップダウンリストからフローを選択して、ルーティング方法で指定した時間間隔で、このエンドツーエンドなコールエクスペリエンスを制御するフローを指定します。このドロップダウンメニューの選択肢として利用できるのは、フローデザイナーアプリケーションから公開されたフローのみです。

フローは、テレフォニーエン트리ポイントでのみ使用できます。また、エン트리ポイントルーティング方法からフローの設定をオーバーライドすることはできません。

## キューのルーティング方法

キュールーティング方法は、コンタクトがキューに到達したときのコンタクトのルーティング動作を制御する設定です。コンタクトがキューに到達すると、ルーティングエンジンは、指定された時刻にアクティブなキュールーティング方法を確認し、その設定に従います。



(注) Webex Contact Center でキュールーティング方法の使用を開始した顧客は、引き続きアクセスできますが、新しい方法を作成することはできません。すべてのお客様が設定をキューに移行することをお勧めします。

## フローチェーン

フローチェーンを使用すると、複数のフローをリンクできます。時間に基づいて発信者のエクスペリエンスを変更したり（コールをエントリポイントに受け渡す場合）、複数のシナリオで単一のフローを再使用できます（コールをフローに引き渡す場合）。[移動先 \(90 ページ\)](#) を使用して、複数のフローをチェーンします。フロー変数をフロー全体にマップして、エンドツーエンドのコールエクスペリエンス全体にわたってデータが保持されるのを確認できます。

### 例：ワクチン登録

ワクチンキャンペーンに参加しているお客様を処理するには、2つのオプションを提供できます。1つ目はプレミアムお客様向け、他の一般のお客様向けです。

一般顧客がコールすると、システムはコールをエントリポイント処理登録に関連付けられたフローに受け渡します。アクティブな [エントリポイントのルーティング方法 \(25 ページ\)](#) に基づいて、システムは、適切なエージェントに通話をルートして、一般のお客様を登録します。

プレミアム顧客がコールすると、システムはコールを別のフローに受け渡して、アポイントメントを予約します。

### フローチェーンに関する既知の問題

- フローチェーンで使用されるエントリポイントは削除できません。エントリポイントを削除する前に、エントリポイントに関連付けられているキューやフローなど、すべてのリソースを削除してください。
- フローチェーンで使用されるフローは削除できません。フローを削除する前に、フローチェーンの一部として作成されたフローへの参照を必ず削除してください。
- フローチェーンで使用されるエントリポイントまたはフローを管理ポータルから強制的に削除した場合、フロー制御ユーザーインターフェイスは、エントリポイントまたはフローが削除されたことを示すエラーメッセージを検証または表示しません。

# Flow Designer アクティビティ

## 通話処理中のアクティビティ

### Play Music

Play Music アクティビティは、通話着信時、またはキューで待機しているときに、音楽を再生します。発信者を保留にする際に再生する音声ファイルを選択できます。

以下のセクションで、Play Musicアクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(27 ページ\)](#)
- [音楽の設定 \(27 ページ\)](#)

#### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

#### 音楽の設定



(注) 順序付きリストの入力のいずれかが空の場合、システムはフローエラーをスローします。フローを公開する前に、これらのエラーを解決してください。

パラメータ	説明
静的音声ファイル	管理ポータルの[リソース (Resources)]ページから再生する静的オーディオを構成する場合はこのオプションを選択します。  [音楽ファイル (Music File)] ドロップダウンリストで音声ファイル (.wav) の名前を選択します。  詳細については、「 <a href="#">オーディオリソースファイルのアップロード</a> 」を参照してください。

パラメータ	説明
ダイナミックオーディオファイル	<p>単一のフロー内で動的に再生されるオーディオを構成する場合は、このオプションを選択します。たとえば、会話中にお客様の好みに基づいて複数の言語でオーディオプロンプトを再生するように、この変数を構成できます。</p> <p>動的音声ファイルを構成するには、オーディオ変数値をペブル形式で入力します。詳細については、<a href="#">Pebble Templates シンタックス</a> を参照してください。</p> <p>(注) 変数値は、管理ポータルにアップロードされる .wav ファイルの名前と一致する必要があります。</p>
開始オフセット	<p>音楽ファイルを再生する時間を秒単位で設定します。</p> <p>たとえば、音楽ファイルの長さが 60 秒であるとし、[開始オフセット (Start Offset)] が 45 秒に設定されており、音楽再生期間が 30 秒に設定されている場合、ファイルは、最後の 15 秒を再生し、最初に戻って、最初の 15 秒を再生します。0 は開始時間です。</p> <p>開始オフセットは、静的な数値 (例: 20) か、式 (例: <code>{{MusicLength + 20}}</code>) で入力できます。</p> <p>入力は数値である必要があります。</p>
音楽の再生時間	<p>選択した音楽ファイルの長さを秒単位で指定します。(たとえば、30 秒)。</p> <p>音楽の再生時間は、静的な数値 (例: 20) か、式 (例: <code>{{MusicLength + 20}}</code>) で入力できます。</p> <p>入力は数値である必要があります。[開始オフセット (Start Offset)] と [音楽の再生時間 (Music Duration)] がファイルの長さよりも長い場合、音楽の最初に戻って再生が続行されます。</p>

## フィードバック

Feedback アクティビティを設定して、ポストコール調査 (Webex Experience Management による) を開始し、発信者からフィードバックを収集します。次のタイプのアンケートを使用できます。

- IVR ポストコール調査** : AgentDisconnected イベント後に、Flow Designer の [イベントフロー (Event Flow)] キャンパスで Feedback アクティビティを設定します。Cisco Webex Experience Management の設定に応じて、コンタクトセンターはお客様に対して IVR アンケートを再生します。

発信者はキーパッドを使用してアンケートに回答します。発信者が設定されたタイムアウト時間内に応答しないか、無効な入力を行うことにより、アンケートに部分的に回答した

場合、コンタクトセンターは部分的なアンケート回答を Webex Experience Management に送信します。



(注) 発信者 アクティビティの後に Disconnect Contact アクティビティを使用して IVR 通話を終了します。

- 電子メールまたはSMSのポストコールアンケート：PhoneContactEnded イベント後に、フローデザイナーの [ イベントフロー (Event Flow) ] タブで Feedback アクティビティを設定します。Webex Experience Management で設定した、送信ポリシールールに応じて、コンタクトセンターは、E メールまたはSMS で発信者にアンケートを送信します。



(注) フロー設定時、相談やりとりに Post Call Survey Feedback アクティビティを含めることはできません。

以下のセクションで、Feedback アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(29 ページ\)](#)
- [アンケート \(29 ページ\)](#)
- [言語設定 \(30 ページ\)](#)
- [顧客情報 \(30 ページ\)](#)
- [変数の受け渡し \(31 ページ\)](#)
- [詳細設定 \(32 ページ\)](#)

#### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	アクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

#### アンケート

お客様に対するアンケートを管理するには、音声用の質問票またはE メールまたはSMS アンケートの配信のリストから選択します。リストでは、Webex Experience Management で設定された質問票や招待状を使用できます。



表 2: アンケート方法

パラメータ	説明 (Description)
音声ベース	<p>お客様にインラインアンケートを再生するには、次を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[音声ベース (Voice Based)]</b> ラジオボタンを選択します。</li> <li>• ドロップダウンリストで、音声ベースのアンケートを選択します。</li> </ul>
電子メール/SMS ベース	<p>お客様に E メール/SMS アンケートをオフラインで送信するには、次を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[Eメール/SMSベース (Email/SMS Based)]</b> ラジオボタンを選択します。</li> <li>• ドロップダウンリストで、EメールまたはSMS ベースのアンケートを選択します。</li> </ul>

### 言語設定

カスタマー エクスペリエンス アンケートの言語を管理します。Webex Experience Management で言語が設定されていない場合、フォールバック言語は英語 (米国) になります。詳細については、「[Webex Experience Management 言語サポート](#)」を参照してください。

表 3: 言語設定

パラメータ	説明 (Description)
言語設定をオーバーライドする	<p>Webex Experience Management のカスタム言語を設定するには、<b>[言語設定をオーバーライドする (Override Language Settings)]</b> トグルボタンを有効にします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[言語の設定 (Set Language)]</b>: ドロップダウンリストから優先言語を選択します。ドロップダウンリストには、Webex Experience Management でサポートされている言語が表示されます。</li> </ul> <p><b>[言語設定をオーバーライドする (Override Language Settings)]</b> トグルボタンが有効になっていない場合、Global_Language 変数が使用されて、デフォルトの Webex Experience Management 設定が定義されます。詳細については、<a href="#">グローバル変数 (99 ページ)</a> を参照してください。</p>

### 顧客情報

Webex Experience Management がアンケートの回答をキャプチャするために送信する事前入力とともに受け渡される顧客情報を指定します。Webex Experience Management で設定されたディスプレイ構成に応じて、コンタクトセンターは事前入力情報を送信します。

表 4: 顧客情報

パラメータ	説明 (Description)
カスタマー ID	(オプション) ドロップダウンリストから顧客の一意の識別子を選択します。
電子メール	(オプション) ドロップダウンリストから顧客の電子メールを選択します。
電話番号	(オプション) ドロップダウンリストから顧客の電話番号を選択します。

#### 変数の受け渡し

Webex Contact Center から Webex Experience Management に (アンケートの回答に加えて) 渡される追加の変数をカスタム事前入力として指定します。

表 5: Key-Value パラメータ

パラメータ	説明
Key-Value	<p>コンタクトセンターが Webex Experience Management に渡すオプションの変数パラメータを指定します。</p> <p>[キー (Key) ]列と [値 (Value) ]列に、変数名と関連する値を入力できます。変数値は、文字列、整数、または二重中括弧シンタックスの式 (フロー変数の場合) です。詳細については、「<a href="#">カスタムフローの変数</a>」を参照してください。</p> <p>変数パラメータを追加するには、<b>[新規追加 (Add New) ]</b>をクリックします。それぞれのキーと値のペアを入力できる行が追加されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンタクトセンターからカスタム変数を渡すには、管理者が Webex Experience Management でカスタム事前入力質問を作成する必要があります。</li> </ul> <p>アンケートの質問の設定の詳細については、Webex Experience Management ドキュメントの「<a href="#">質問</a>」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 変数の Key パラメータと、Webex Experience Management で作成された事前入力の質問の表示名は同じである必要があります。</li> <li>• Key パラメータが事前入力質問の表示名と一致しない場合、コンタクトセンターは Key-Value パラメータを Webex Experience Management に送信しません。</li> <li>• 変数に個人情報が含まれている場合は、Webex Experience Management で、その質問の <b>[個人識別情報 (PII) としてマーク (Mark as Personally Identifiable Information (PII)) ]</b> トグルを有効にしてください。</li> </ul> <p>PII の詳細については、Webex Experience Management ドキュメントの「<a href="#">Experience Management における PII の取り扱い</a>」を参照してください。</p> <p>(注) カスタムプレフィルの詳細については、Webex Experience Management ドキュメントの「<a href="#">通話後フィードバック アンケートのカスタムプレフィルをセットアップする</a>」を参照してください。</p>

### 詳細設定

Feedback アクティビティには、お客様からの予期される DTMF 応答を検証するのに役立つ以下の設定があります。

表 6: 詳細設定

パラメータ	説明
タイムアウト	アクティビティが顧客からの応答を待つ最大時間を指定します。デフォルト値は3秒です。



(注) Webex Experience Management を使用して、無効な、または DTMF 入力がない場合の再試行の最大回数、およびアンケートの音声通知メッセージ（無効な入力、タイムアウト、および最大再試行回数を超えた場合）を設定できます。

詳細については、Webex Experience Management ドキュメントの「[通話後 IVR アンケートの再試行とタイムアウト設定](#)」を参照してください。

## メッセージの再生

メッセージの再生 (Play Message) アクティビティは、割り込み不能なメッセージを発信者に対して再生します。Play Message アクティビティは、音声合成機能を有効化して、または有効化せずに使用できます。構成オプションは、必要に応じて変更されます。

以下のセクションで、Play Message アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(33 ページ\)](#)
- [プロンプト \(33 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### プロンプト

プロンプトで音声合成を使用しない場合は、[音声合成 (Text to Speech)] トグルボタンを無効にします。デフォルトでは、音声合成は有効ではありません。

最大5つのオーディオプロンプト（オーディオファイルとオーディオプロンプト変数の組み合わせ）を設定できます。音声ファイルとオーディオによる指示変数を切り替えて、設定された順序で完全なプロンプトが発信者に再生されます。



(注) 順序付きリスト入力のいずれかが空の場合、システムはフローエラーで応答します。フローを公開する前に、これらのエラーを解決してください。

表 7: 音声合成を有効にしないプロンプト構成

パラメータ	説明
オーディオファイルの追加	<p>音声合成を使用しないプロンプトを設定するには、事前録音されたオーディオファイルを少なくとも1つ追加します。<b>1</b>というラベルの付いたドロップダウンリストから目的のオーディオファイルを選択します。</p> <p>さらにオーディオファイルを追加するには、[新規追加 (Add New)] をクリックします。ファイルは、表示されている順序で発信者に対して再生されます。</p> <p>シーケンスからオーディオファイルを削除するには、各ドロップダウンリストの横に表示される [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。</p>
オーディオによる指示変数の追加	<p>このオプションを使用すると、お客様に対して動的に再生されるオーディオプロンプトを構成できます。たとえば、会話中にお客様の好みに基づいて複数の言語でオーディオプロンプトを再生するように、この変数を構成できます。</p> <p>オーディオプロンプト変数を構成するには、[オーディオプロンプト変数の追加 (Add Audio Prompt Variable)] をクリックします。変数値をペブル式形式で入力します。</p> <p>詳細については、<a href="#">Pebble Templates シンタックス</a> を参照してください。</p> <p>(注) 変数値は、管理ポータルにアップロードされる .wav ファイルの名前と一致する必要があります。</p>

プロンプトで音声合成機能を使用するには、[音声合成 (Text to Speech)] トグルボタンを有効にします。最大5つのオーディオプロンプト（音声合成メッセージ、音声ファイルとオーディオプロンプト変数の組み合わせ）を設定できます。音声合成メッセージ、音声ファイルとオーディオによる指示変数を切り替えて、設定された順序で完全なプロンプトが発信者に再生されます。

表 8: 音声合成が有効なプロンプト構成

パラメータ	説明
コネクタ	音声合成サービスを認証するためのコネクタを選択します。ドロップダウンリストには、Control Hub のすべての Google コネクタ名が表示されます。アクティブなコネクタだけが表示されます。ドロップダウンリストからコネクタを選択します。
デフォルトの言語および音声設定をオーバーライドする	このトグルボタンを使用すると、Global VoiceName 変数で構成した音声設定をオーバーライドできます。このパラメータは、デフォルトでは有効になっています。
出力音声	<p>出力音声名を示します。このフィールドは、<b>[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを有効にしたときのみ表示されます。ドロップダウンリストから出力音声名を選択します。</p> <p>(注) Google がサポートする出力音声名が <b>[出力音声 (Output Voice)]</b> ドロップダウンリストにない場合、<b>[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを無効にします。フローの Play Message アクティビティの前に <b>変数設定</b> アクティビティを含めます。</p> <p>Set Variable アクティビティを次のように構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>変数を Global_VoiceName に設定します。</li> <li>変数値を、en-US-Standard-D などの必要な出力音声名コードに設定します。サポートされている音声と言語の詳細については、「<a href="#">Google でサポートされている音声と言語</a>」ページをご覧ください。</li> </ul>
オーディオファイルの追加	<p>音声合成メッセージの代わりに事前録音されたオーディオファイルを使用するには、<b>[オーディオファイルの追加 (Add Audio File)]</b> をクリックします。これにより、構成に新しい行が追加され、オーディオファイルをドロップダウンリストから選択できます。</p> <p>シーケンスから項目を削除するには、該当する入力またはドロップダウンリストの横の <b>[削除 (Delete)]</b> アイコンをクリックします。</p>

パラメータ	説明
音声合成メッセージの追加	<p>プロンプトを作成するには、音声合成を使用するか、事前録音済みのオーディオファイルと音声合成メッセージを併用することができます。</p> <p><b>[音声合成メッセージの追加 (Add Text to Speech Message)]</b> をクリックして、プロンプト作成セクションに新しいテキスト入力フィールドを追加します。このフィールドに、選択した言語と音声で発信者に対して再生されるメッセージを入力します。このフィールドでは、生テキスト（プレーンテキスト）または <b>Speech Synthesis Markup Language (SSML)</b> フォーマットのデータの2種類を入力できます。ダイナミックコンテンツの読み取りには、メッセージの一部として変数を使用できます。</p>
オーディオによる指示変数の追加	<p>このオプションを使用すると、お客様に対して動的に再生されるオーディオプロンプトを構成できます。たとえば、会話中にお客様の好みに基づいて複数の言語でオーディオプロンプトを再生するように、この変数を構成できます。</p> <p>オーディオプロンプト変数を構成するには、<b>[オーディオプロンプト変数の追加 (Add Audio Prompt Variable)]</b> をクリックします。変数値を小石式の形式で入力します。</p> <p>詳細については、<a href="#">Pebble Templates シンタックス</a> を参照してください。</p> <p>(注) 変数値は、管理ポータルにアップロードされる .wav ファイルの名前と一致する必要があります。</p>



(注) コールフローの [キュー連絡先](#) アクティビティの後に、**Play Message** アクティビティだけをループに含めないでください。**Play Music** アクティビティと **Play Message** アクティビティの組み合わせをループで使用して、有効なコールフローを作成できます。

## スクリーンポップ

スクリーンポップは、エージェントがお客様からの通話に回答したときにエージェントデスクトップに表示されるウィンドウまたはダイアログボックスです。エージェントは、発信者に関するさらなる詳細を取得し、会話を続行します。詳細については、「[Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップユーザーガイド](#)」の「エージェントデスクトップ」項を参照してください。

**Screen Pop** アクティビティは、エージェントが対話に関与した後でのみ有効となります。一般的に、**AgentAnswered** イベントと **PhoneContactEnded** イベントが使用されます。

メインフローにあるこのアクティビティを使用することで、**[イベントフロー (Event Flows)]** タブで以下のイベントを公開できます。



- **AgentAnswered** : エージェントが着信通話に応答し、メインフローに **Queue Contact** アクティビティが含まれている場合にシステムがこのイベントをトリガーします。構成で使用できるイベントタイプは、このフローについて選択されたフロータイプに基づいて事前定義されます。
- **PhoneContactEnded** : ライブ通話が切断され、すべての参加者が削除された場合に、システムが **PhoneContactEnded** イベントをトリガーします。詳細については、[キュー連絡先 \(63 ページ\)](#) アクティビティの「**PhoneContactEnded**」セクションを参照してください。



(注) フローを作成するときは、**PhoneContactEnded** イベントの後に **IVR** アクティビティを追加しないでください。フローの実行中に、問い合わせの終了後にアクティビティを追加すると、フローが停止する場合があります。

各イベントに対して作成できるイベント処理フローは、1つのみです。たとえば、エージェントが着信通話に回答すると、スクリーンポップが表示されます。**Screen Pop** アクティビティには、フロー変数に基づく情報が含まれます。スクリーンポップは、**Webex Contact Center** を CRM (**Salesforce**)、チケットツール、注文入力システムなどのビジネスアプリケーションに統合します。

この構成は、フローデザイナーの [**イベントフロー (Event Flows)**] タブで完了します。メインフローの基準に基づいて別のスクリーンポップを定義するには、**Condition** アクティビティか **Case** アクティビティを使用します。各フローについて1つのスクリーンポップを定義できます。



(注) 新しいデジタルチャネルのスクリーンポップは、**Connect Flow Builder** で構成する必要があります。詳細については、<https://help.imconnect.io/docs/wxcc-overview> を参照してください。

以下のセクションで、**Screen Pop** アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(37 ページ\)](#)
- [URL 設定 \(38 ページ\)](#)
- [\[Display Settings\] \(38 ページ\)](#)

#### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### URL 設定

スクリーンポップ構成の URL を定義するには、URL 設定オプションを使用します。変数を入力するには、`{{variables}}` シンタックスを使用します。

たとえば、`{{NewPhoneContact.ANI}}`。

表 9: URL 設定

パラメータ	説明
スクリーンポップ URL	<a href="http://www.salesforce.com">http://www.salesforce.com</a> など、対象 Web サイトの URL を入力します。エージェントが通話に応答した後、構成した URL は、デスクトップに表示されるスクリーンポップに入力されます。
クエリパラメータ	ペイロードにさまざまな変数を入力します。 新規クエリパラメータを追加するには、[新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。[キー (KEY)] フィールドと値フィールドに、それぞれ属性と値の詳細を入力します。
スクリーンポップ デスクトップ ラベル	エージェントデスクトップのスクリーンポップ URL を置き換える、短くて直感的なカスタム表示テキストを入力します。 エージェントがコールに回答または終了すると、このラベルがエージェントデスクトップのスクリーンポップ通知にハイパーリンクとして表示されます。 たとえば、スクリーンポップ URL が <a href="http://www.salesforce.com">http://www.salesforce.com</a> であり、スクリーンポップ デスクトップ ラベルが [Salesforce] の場合、システムはスクリーンポップ通知にハイパーリンクを <a href="#">Salesforce</a> として表示します。 このラベルは、[スクリーンポップ (Screen Pop)] タブにも表示されます。スクリーンポップラベルが無い場合、システムは、デフォルトラベルである <b>Screen Pop</b> を表示します。

### [Display Settings]

表 10: [Display Settings]

パラメータ	説明
新しいブラウザタブ	スクリーンポップは、既存のスクリーンポップに影響を与えることなく、新しいブラウザタブに毎回表示されます。
既存のスクリーンポップタブ	スクリーンポップは、前のスクリーンポップを置き換えて、既存のブラウザタブ内に表示されます。

パラメータ	説明
デスクトップ内	<p>スクリーンポップは、デスクトップの [補助情報 (Auxiliary Information)] ペインにタブとして表示されます。</p> <p>スクリーンポップ表示オプションが [デスクトップ内 (Inside Desktop)] の場合、スクリーンポップは通話中、[補助情報 (Auxiliary Information)] ペインに表示されます。[タスクリスト (Task List)] の別のチャンネルタイプからタスクを選択した場合でも、スクリーンポップは保持されます。</p>



- (注) スクリーンポップ表示オプションが [デスクトップ内 (Inside Desktop)] または [既存のブラウザタブ (Existing browser tab)] の場合、エージェントが新規通話に回答した場合、通話用のスクリーンポップに入力されたデータは失われます。データの損失を防ぐには、表示オプションを [新しいブラウザタブ (New browser tab)] に設定します。

たとえば、スクリーンポップ表示オプションが [デスクトップ内 (Inside Desktop)] であると仮定します。エージェントが前のコールのスクリーンポップにデータを入力している間に新しい着信コールに回答した場合、新しいコールのスクリーンポップが表示されると、前のコールについて入力中のデータは失われます。

## 数字の収集

[数字の収集 (Collect Digits)] アクティビティは、アカウント番号などの DTMF 入力を求めるメッセージを発信者に表示します。Play Message アクティビティおよび Menu アクティビティと同様、Collect Digits アクティビティでも、音声ファイル、音声合成メッセージ、またはその両方の組み合わせを使用できます。

以下のセクションで、[数字の収集 (Collect Digits)] アクティビティを構成できます。

- [一般設定 \(39 ページ\)](#)
- [音声合成が許可されていないプロンプト設定](#)
- [音声合成が許可されていないプロンプト設定](#)
- [音声合成設定 \(43 ページ\)](#)
- [詳細設定 \(43 ページ\)](#)
- [出力変数 \(44 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。

パラメータ	説明
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### 音声合成が許可されていないプロンプト設定

デフォルトでは、音声合成は有効ではありません。音声合成を使用しないプロンプトを設定するには、事前録音された音声ファイルを少なくとも1つ追加します。ドロップダウンリストで音声ファイルを選択します。合計5つのオーディオプロンプト（音声ファイルとオーディオプロンプト変数の組み合わせ）を設定できます。音声ファイルとオーディオによる指示変数を切り替えて、設定された順序で完全なプロンプトが発信者に再生されます。



- (注) 順序付きリスト入力のうちいずれかが空の場合、システムはフローエラーを表示します。フローを公開する前に、これらのエラーを解決してください。

表 11: 音声合成が許可されていないプロンプト設定

パラメータ	説明
オーディオファイルの追加	<p>さらにオーディオファイルを追加するには、[新規追加 (Add New)] をクリックします。ファイルは、構成した順番で発信者に再生されます。</p> <p>シーケンスからオーディオファイルを削除するには、各ドロップダウンリストの横に表示される [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。プロンプトには少なくとも1つの音声ファイルが必要であるため、ドロップダウンリストが1つしかない場合は [削除 (Delete)] アイコンは表示されません。</p> <p>(注) 音声ファイルを管理するには、<a href="#">オーディオリソースファイルのアップロード</a>を参照してください。</p>
オーディオによる指示変数の追加	<p>このオプションを使用すると、お客様に対して動的に再生されるオーディオプロンプトを構成できます。たとえば、会話中にお客様の好みに基づいて複数の言語でオーディオプロンプトを再生するように、この変数を構成できます。</p> <p>オーディオプロンプト変数を構成するには、[オーディオプロンプト変数の追加 (Add Audio Prompt Variable)] をクリックします。変数値をペブル式形式で入力します。</p> <p>詳細については、<a href="#">Pebble Templates シンタックス</a>を参照してください。</p> <p>(注) 変数値は、管理ポータルにアップロードされる .wav ファイルの名前と一致する必要があります。</p>

パラメータ	説明
プロンプト割り込み可能にする	[プロンプト割り込み可能にする (Make Prompt Interruptible)] チェックボックスを使用すると、構成したプロンプトを、発信者の入力またはイベントによって中断できるようにするかどうかを指定できます。デフォルトでは、プロンプトは中断されません。プロンプトを発信者に聞かせることが重要である場合は、プロンプトを割り込み可能にしないでください。

### 音声合成が許可されているプロンプト設定

デフォルトでは、音声合成は有効ではありません。プロンプトで音声合成を使用するには、[音声合成 (Text-to-Speech)] トグルボタンをオンにします。最大 5 つのオーディオプロンプト（音声合成メッセージ、音声ファイルとオーディオプロンプト変数の組み合わせ）を設定できます。音声合成メッセージ、音声ファイルとオーディオによる指示変数を切り替えて、設定された順序で完全なプロンプトが発信者に再生されます。

表 12: 音声合成が有効なプロンプト構成

パラメータ	説明
コネクタ	言語と音声のオプションは、選択したコネクタによって変化します。この選択によって、発信者に対する音声合成メッセージの読み上げに使用される言語、性別、トーンが決まります。  Google TTS を使用している場合は、[Google音声合成 (Google Text-to-Speech)] のページでさまざまなオプションをプレビューできます。
デフォルトの言語および音声設定をオーバーライドする	このトグルを使用して、Global Voicename 変数で設定された音声設定をオーバーライドします。このパラメータは、デフォルトでは有効になっています。

パラメータ	説明
出力音声	<p>出力音声名を示します。このフィールドは、<b>[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを有効にしたときのみ表示されます。ドロップダウンリストから出力音声名を選択します。</p> <p>(注) Google がサポートする出力音声名が <b>[出力音声 (Output Voice)]</b> ドロップダウンリストにない場合、<b>[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを無効にします。フローの Collect Digits アクティビティの前に <b>変数設定</b> アクティビティを含めます。</p> <p>Set Variable アクティビティを次のように構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>変数を Global_VoiceName に設定します。</li> <li>変数値を、en-US-Standard-D などの必要な出力音声名コードに設定します。サポートされている音声と言語の詳細については、「<a href="#">Google でサポートされている音声と言語</a>」ページをご覧ください。</li> </ul>
音声合成メッセージの追加	<p>プロンプトを作成するときには、音声合成を使用するか、事前録音済みの音声ファイルと音声合成メッセージを併用することができます。<b>[音声合成メッセージの追加 (Add Text to Speech Message)]</b> をクリックして、<b>[プロンプト (Prompt)]</b> セクションに新しいテキスト入力フィールドを追加します。ここで、選択した言語と音声を使用して、発信者に対して読み上げるメッセージを入力できます。このフィールドでは、生テキスト (プレーンテキスト) または SSML フォーマットのデータの 2 種類を入力できます。ダイナミックコンテンツの読み取りには、メッセージの一部として変数を使用できます。</p> <p>変数を指定するには、次のシンタックスを使用します。{{variable}} たとえば、{{NewPhoneContact.ANI}}。</p>
オーディオファイルの追加	<p>音声合成メッセージの代わりに事前録音された音声ファイルを使用するには、<b>[音声ファイルの追加 (Add Audio File)]</b> をクリックします。これにより構成に新しい行が追加され、オーディオファイルをドロップダウンリストから選択できます。</p> <p>シーケンスから項目を削除するには、アイテム横の <b>[削除 (Delete)]</b> アイコンをクリックします。少なくとも 1 つのメッセージまたはオーディオファイルが必要なため、1 つのフィールドだけが設定されている場合、<b>[削除 (Delete)]</b> アイコンは表示されません。</p>

パラメータ	説明
オーディオによる指示変数の追加	<p>このオプションを使用すると、お客様に対して動的に再生されるオーディオプロンプトを構成できます。たとえば、会話中にお客様の好みに基づいて複数の言語でオーディオプロンプトを再生するように、この変数を構成できます。</p> <p>オーディオプロンプト変数を構成するには、<b>[オーディオプロンプト変数の追加 (Add Audio Prompt Variable)]</b> をクリックします。変数値をペブル式形式で入力します。</p> <p>詳細については、<a href="#">Pebble Templates シンタックス</a> を参照してください。</p> <p>(注) 変数値は、管理ポータルにアップロードされる .wav ファイルの名前と一致する必要があります。</p>
プロンプト割り込み可能にする	<p><b>[プロンプト割り込み可能にする (Make Prompt Interruptible)]</b> チェックボックスを使用すると、構成したプロンプトを、発信者の入力またはイベントによって中断できるようにするかどうかを指定できます。デフォルトでは、プロンプトは中断されません。プロンプトを発信者に聞かせることが重要である場合は、プロンプトを割り込み可能にしないでください。</p>

### 音声合成設定

音声合成設定には、発信者から想定される DTMF を検証するために使用する次の設定が含まれます。

表 13: 音声合成設定

パラメータ	説明
発声レート	<p>発言の割合を示します。数値入力を増減して、理想的な発声速度を維持し、出力される発声速度を制御します。</p> <p>数値入力の有効な値は、0.25～4.0 ワード/分 (wpm) です。デフォルト値は 1.0 wpm です。</p>
音量ゲイン	<p>ボリューム出力の増減を示します。数値入力を増減して、出力音声の理想的なボリュームを維持します。</p> <p>数値入力の有効なエントリは、96.0～16.0 デシベル (dB) の範囲です。デフォルト値は 0.0 dB です。</p>

### 詳細設定

Collect Digits アクティビティには、発信者から予想される DTMF 入力の検証に役立つ、次の高度な設定が含まれます。

表 14: 詳細設定

パラメータ	説明
入力なしタイムアウト	Collect Digits アクティビティが入力を待機する最大時間を指定します。これを経過するとエントリタイムアウトパスに進みます。デフォルト値は3秒です。
桁間タイムアウト	Collect Digits アクティビティが、数字が入力されてから次の数字の入力を待機する最大時間を指定します。これを経過するとフローを続行します。これは、少なくとも1つの数字が入力された後にのみ発生します。発信者は、終了記号を入力して入力の完了を示すことができます。それにより、桁間タイムアウトを待機することなくコールが続行されます。  (注) 桁間タイムアウトは、音声サービスプラットフォームを使用しているお客様には適用されません。デフォルトでは、音声サービスプラットフォームを使用しているお客様に対してこのパラメータは無効化されていません。
最小桁数	発信者が入力する必要がある最小桁数を指定します。デフォルト値は1です。発信者の入力がこの値未満であった場合、フローは、 <b>[エラー処理 (Error Handling)]</b> セクションで構成された <b>[不一致エントリ (Unmatched Entry)]</b> パスに従います。
最大桁数	発信者が入力できる最大桁数を指定します。デフォルト値は10です。発信者の入力がこの値以上であった場合、フローは、 <b>[エラー処理 (Error Handling)]</b> セクションで構成された <b>[不一致エントリ (Unmatched Entry)]</b> パスに従います。
終了記号	入力の終了を示すために発信者が入力する文字を指定します。構成に応じて、終了記号は#または*のいずれかです。  デフォルトの終了記号は#です。

### 出力変数

Collect Digits アクティビティには、`{{CollectDigits.DigitsEntered}}` 出力変数が含まれます。フローが実行されると、この変数には、アクティビティとのやり取りの間に発信者が入力したDTMF入力が格納されます。この変数は、後のアクティビティでフローシーケンスを制御するために使用します。変数名は、Collect Digits アクティビティに関連付けられたラベルに基づいて動的に変更されます。フロー内で複数の [数字の収集 (Collect Digits)] アクティビティが使用されている場合、システムは複数の変数値をキャプチャする必要があります。詳細については、「[イベント出力変数 \(96 ページ\)](#)」を参照してください。



### エラー処理

[数字の収集 (Collect Digits)] アクティビティには、2つの必須のエラー処理パス (エントリタイムアウト (Entry Timeout) と不一致エントリ (Unmatched Entry)) があります。これらパスはアクティビティにデフォルトで表示され、削除できません。これらのリンクからのフローパスが設定されていない場合、検証は失敗します。

表 15: エラー処理パス

パス	説明
エントリタイムアウト	エントリタイムアウト時間が経過した後にフローが取るパスを設定します。これにより、発信者が長時間アイドル状態にならないようにできます。[プロパティ (Properties)] ペインの [詳細設定 (Advanced Settings)] セクションで、エントリタイムアウト時間を変更します。発信者の意図を明確にしたい場合は、Play Message アクティビティを追加し、Collect Digits アクティビティの開始点にループバックします。
不一致エントリ	発信者が [カスタムメニューリンク (Custom Menu Links)] セクションで設定されていない DTMF 入力を入力した場合にフローが取るパスを設定します。これにより、発信者にアクティビティを再開して再試行する機会が与えられるようになります。発信者の意図を明確にしたい場合は、Play Message アクティビティを追加し、Collect Digits アクティビティの開始点にループバックします。

## メニュー

Menu アクティビティでは、フロー内で自動音声応答 (IVR) エクスペリエンスを構築できます。アクティビティはプロンプトを再生し、発信者は DTMF デジットを入力できます。発信者が入力した数字に基づいて、フローは異なるパスを取ります。

メニューには、0~9 の数字で表される 1~10 のブランチを含めることができます。

Menu アクティビティは、音声合成の有効や無効にかかわらず使用できます。構成オプションは、必要に応じて変更されます。

以下のセクションで、Menu アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(46 ページ\)](#)
- [プロンプト \(46 ページ\)](#)
- [カスタムメニューリンク \(49 ページ\)](#)
- [音声合成設定 \(50 ページ\)](#)
- [出力変数 \(51 ページ\)](#)

一般設定

パラメータ	説明 (Description)
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

プロンプト

音声合成なしのプロンプト設定

デフォルトでは、音声合成は有効ではありません。プロンプトで音声合成を使用するには、[音声合成 (Text-to-Speech)] トグルボタンをオンにします。ドロップダウンリストで音声ファイルを選択します。合計5つのオーディオプロンプト (音声ファイルとオーディオプロンプト変数の組み合わせ) を設定できます。このアクティビティは、構成された順序で発信者に完全なプロンプトを再生し、構成された音声ファイルとオーディオプロンプト変数を交互に再生します。



(注) 順序付きリストの入力のいずれかが空の場合、システムはフローエラーをスローします。フローを公開する前に、これらのエラーを解決してください。

表 16: 音声合成が許可されていないプロンプト設定

パラメータ	説明 (Description)
オーディオファイルの追加	<p>音声合成を使用しないプロンプトを設定するには、事前録音された音声ファイルを少なくとも1つ追加します。1 というラベルの付いたドロップダウンフィールドからファイルを選択します。さらにオーディオファイルを追加するには、[新規追加 (Add New)] をクリックします。</p> <p>シーケンスからオーディオファイルを削除するには、ドロップダウンリストの横に表示される [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。少なくとも1つのオーディオファイルが必要なため、1つのドロップダウンフィールドしか表示されていない場合は、[削除 (Delete)] アイコンは表示されません。</p> <p>(注) Cisco Webex Contact Center ルーティング方法モジュールからオーディオファイルを管理します。[リソース (Resources)] タブに移動し、[音声ファイル (Audio Files)] を選択します。オーディオファイルがドロップダウンリストに表示されます。詳細については、「<a href="#">オーディオリソースファイルのアップロード</a>」を参照してください。</p>

パラメータ	説明 (Description)
オーディオによる指示変数の追加	<p>このオプションを使用すると、お客様に対して動的に再生されるオーディオプロンプトを構成できます。たとえば、会話中にお客様の好みに基づいて複数の言語でオーディオプロンプトを再生するように、この変数を構成できます。</p> <p>オーディオプロンプト変数を構成するには、<b>[オーディオプロンプト変数の追加 (Add Audio Prompt Variable)]</b> をクリックします。変数値をペブル式形式で入力します</p> <p>詳細については、<a href="#">Pebble Templates シンタックス</a> を参照してください。</p> <p>(注) 変数値は、管理ポータルにアップロードされる .wav ファイルの名前と一致する必要があります。</p>
プロンプト割り込み可能にする	<p>このオプションを使用すると、構成したプロンプトを、発信者の入力またはイベントによって中断できるようにするかどうかを指定できます。デフォルトでは、<b>[プロンプトを割り込み可能にする (Make Prompt Interruptible)]</b> は Menu アクティビティについてはオフです。発信者が DTMF を入力するときにメニューを中断できるようにする場合は、メッセージを割り込み可能に設定してください。</p>

#### 音声合成ありのプロンプト設定

プロンプトで音声合成を使用するには、**[音声合成 (Text-to-Speech)]** トグルボタンをオンにします。最大5つのオーディオプロンプト（音声合成メッセージ、音声ファイルとオーディオプロンプト変数の組み合わせ）を設定できます。このアクティビティは、音声合成メッセージ、音声ファイル、およびオーディオプロンプト変数を交互に、構成された順序で発信者に完全なプロンプトを再生します。

表 17: 音声合成が許可されているプロンプト設定

パラメータ	説明 (Description)
コネクタ (Connector)	<p>音声合成サービスを認証するためのコネクタを選択します。ドロップダウンリストには、Control Hub で設定された Google コネクタの名前が表示されます。</p> <p>(注) アクティブなコネクタだけが表示されます。</p>
デフォルトの言語および音声設定をオーバーライドする	<p>このトグルボタンを使用すると、Global Voicename 変数で構成した音声設定をオーバーライドできます。このパラメータは、デフォルトでは有効になっています。</p>

パラメータ	説明 (Description)
出力音声	<p>ドロップダウンリストから出力音声名を選択します。</p> <p>(注) Google がサポートする出力音声名が <b>[出力音声 (Output Voice)]</b> ドロップダウンリストにない場合は、<b>[デフォルトの言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを無効にします。フローの Menu アクティビティの前に <a href="#">変数設定</a> アクティビティを含めます。</p> <p>Set Variable アクティビティを次のように構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>変数を Global_VoiceName に設定します。</li> <li>変数値を、en-US-Standard-D などの必要な出力音声名コードに設定します。サポートされている音声と言語の詳細については、「<a href="#">Google でサポートされている音声と言語</a>」ページをご覧ください。</li> </ul>
オーディオファイルの追加	<p>音声合成メッセージの代わりに事前録音された音声ファイルを使用するには、<b>[音声ファイルの追加 (Add Audio File)]</b> をクリックします。これにより、構成に新しい行が追加され、オーディオファイルをドロップダウンリストから選択できます。</p> <p>シーケンスから項目を削除するには、アイテム付近の <b>[削除 (Delete)]</b> アイコンをクリックします。少なくとも1つのメッセージまたはオーディオファイルが必要なため、1つのフィールドだけが設定されている場合、<b>[削除 (Delete)]</b> アイコンは表示されません。</p>
音声合成メッセージの追加	<p>プロンプトを作成する際、音声合成のみを使用するか、事前録音済みの音声ファイルと音声合成メッセージを併用できます。<b>[音声合成メッセージの追加 (Add Text to Speech Message)]</b> をクリックして、プロンプト作成セクションに新しいテキスト入力フィールドを追加します。</p> <p>選択した言語と音声を使用して、発信者に読む必要があるメッセージを入力できます。このフィールドでは、生テキスト（プレーンテキスト）または <b>Speech Synthesis Markup Language (SSML)</b> フォーマットのデータの2種類を入力できます。ダイナミックコンテンツの読み取りには、メッセージの一部として変数を使用できます。変数を入力する場合は、<code>{{variable}}</code> というシンタックスを使用します。たとえば、<code>{{NewPhoneContact.ANI}}</code> は有効な変数シンタックスを使用しています。</p>

パラメータ	説明 (Description)
オーディオによる指示変数の追加	<p>このオプションを使用すると、お客様に対して動的に再生されるオーディオプロンプトを構成できます。たとえば、会話中にお客様の好みに基づいて複数の言語でオーディオプロンプトを再生するように、この変数を構成できます。</p> <p>オーディオプロンプト変数を構成するには、<b>[オーディオプロンプト変数の追加 (Add Audio Prompt Variable)]</b> をクリックします。変数値をペブル式形式で入力します。</p> <p>詳細については、<a href="#">Pebble Templates シンタックス</a> を参照してください。</p> <p>(注) 変数値は、管理ポータルにアップロードされる .wav ファイルの名前と一致する必要があります。</p>
プロンプト割り込み可能にする	<p>このオプションを使用すると、構成したプロンプトを、発信者の入力またはイベントによって中断できるようにするかどうかを指定できます。デフォルトでは、<b>[プロンプトを割り込み可能にする (Make Prompt Interruptible)]</b> は Menu アクティビティについてはオフです。発信者が DTMF を入力するときにメニューを中断できるようにする場合は、メッセージを割り込み可能に設定してください。</p>

### カスタムメニューリンク

**[カスタムメニューリンク (Custom Menu Links)]** オプションを使用すると、組織の要件に基づいて 1 つ以上のメニューリンクを構成できます。

この機能は、1 人または複数のユーザが、選択した数字に基づいてフロー内の異なるブランチを選択するのに役立ちます。



(注) 最大 10 個の **[カスタムメニューリンク (Custom Menu Links)]** を設定できます。

表 18: 一般設定

パラメータ	説明 (Description)
<b>DIGIT</b>	ドロップダウンリストから数値を選択します。DIGIT は、発信者が入力した DTMF 入力に対応して、フローのどのパスに従うのかを示します。数字 0 ~ 9 を選択でき、それぞれ 1 回のみ選択できます。
<b>リンクの説明</b>	<p>数字に対応するフローのパスを示す説明を追加します。</p> <p>たとえば、1 を押すと、営業の質問に対応できるキューに発信者が誘導される場合は、リンクの説明に <b>営業</b> と入力します。リンクの説明はコールそのものに影響を与えませんが、メニューの作成方法を追跡するのに役立ちます。</p>

パラメータ	説明 (Description)
新規追加	[新規追加 (Add New)] ボタンをクリックして、さらにメニューリンクを追加します。各行に数字とリンクの説明を追加できます。最大 10 個のリンクを追加できます。



(注) メニューリンクは、[プロパティ (Properties)] ペインとアクティビティそのものの両方で設定できます。これにより、ユーザーの優先設定に基づいてさまざまな構成オプションを使用できます。編集すると、両方の場所でコンテンツがリアルタイムで更新されます。

### 音声合成設定

パラメータ	説明 (Description)
発声レート	発言の割合を示します。数値入力を増減して、理想的な発声速度を維持し、出力される発声速度を制御します。 数値入力の有効な値は、0.25～4.0 ワード/分 (wpm) です。デフォルト値は 1.0 wpm です。
音量ゲイン	ボリューム出力の増減を示します。数値入力を増減して、出力音声の理想的なボリュームを維持します。 数値入力の有効なエンタリは、96.0～16.0 デシベル (dB) の範囲です。デフォルト値は 0.0 dB です。
エンタリタイムアウト	アクティビティが入力を待機してから [エンタリタイムアウト (Entry Timeout)] パスを実行するまでの最大時間を指定します。デフォルト値は 3 秒です。

### エラー処理

Menu アクティビティには、2 つの必須のエラー処理パス (エンタリタイムアウト (Entry Timeout) と不一致エンタリ (Unmatched Entry)) があります。これらパスはアクティビティにデフォルトで表示され、削除できません。これらのリンクからのフローパスが設定されていない場合、検証は失敗します。

表 19: エラー処理パス

パス	説明
エントリタイムアウト	エントリタイムアウト時間が経過した後にフローが取るパスを設定します。これにより、発信者が長時間アイドル状態にならないようにできます。[プロパティ (Properties) ] ペインの [詳細設定 (Advanced Settings) ] セクションで、エントリタイムアウト時間を変更します。発信者から期待される内容を明確にするためにメッセージを再生してから、アクティビティの開始に戻ります。
不一致エントリ	発信者が [カスタム メニュー リンク (Custom Menu Links) ] セクションで設定されていない DTMF 入力を入力した場合にフローが取るパスを設定します。これにより、発信者にアクティビティを再開して再試行する機会が与えられるようになります。発信者から期待される内容を明確にするためにメッセージを再生してから、アクティビティの開始に戻ります。

### 出力変数

Menu アクティビティは、`{{Menu.OptionEntered}}` 出力変数を採用しています。システムがフローを実行すると、この変数は、発信者が [Menu (メニュー) ] とのやりとり中に入力した DTMF 入力を保存します。

`{{Menu.OptionEntered}}` 出力変数は、後のアクティビティで、フローシーケンスを制御するために使用します。変数名は、[Menu (メニュー) ] アクティビティに関連付けられているラベルに基づいて動的に変更されます。フローが複数の Menu アクティビティを使用する場合、システムは複数の変数値をキャプチャできます。この変数の詳細については、[アクティビティ出力変数 \(98 ページ\)](#) を参照してください。

## ブラインド転送

エージェントが介入せずに自動音声応答 (IVR) を介してがk部なたはサードパーティダイヤル番号 (DN) のいずれかに音声通話を転送することで、Blind Transfer アクティビティがトリガーされます。

フローの基準一式に基づいて通話を外部またはサードパーティ DN に転送する必要がある場合に、Blind Transfer アクティビティが適用されます。転送は、外部ブリッジに対して開始することもできます。構成された条件一式は、アクティビティをトリガーします。

以下のセクションで、Blind Transfer アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(52 ページ\)](#)
- [転送ダイヤル番号 \(Transfer Dial Number\) \(52 ページ\)](#)



(注) フロー設定時、相談やりとりに Blind Transfer アクティビティを含めることはできません。

一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

転送ダイヤル番号 (Transfer Dial Number)

[転送ダイヤル番号 (Transfer Dial Number)] セクションは、通話転送先の DN が表示されます。番号を手動で入力するか、変数を使用して動的な番号を選択できます。

表 20: 転送ダイヤル番号の設定

パラメータ	説明
転送ダイヤル番号	通話転送先の DN を入力します。手動で入力する特定の番号、またはフロー変数を使用して指定される動的な番号を使用できます。
特定のダイヤル番号	コールの転送先の番号を入力します。
変数ダイヤル番号	ドロップダウンリストからフロー変数を選択します。変数には、コールの転送先である番号が格納されます。

## 仮想エージェント

仮想エージェントアクティビティは、コンタクトセンターの顧客にリアルタイムの会話エクスペリエンスを提供します。コールフローに仮想エージェントを追加すると、お客様のクエリを会話形式で処理できます。仮想エージェントは、Google のダイアログフロー機能を使用します。お客様が発言すると、Dialogflow はお客様との会話を仮想エージェントで最適なインテントに一致させます。さらに、音声自動応答 (IVR) エクスペリエンスの一部としてお客様をサポートします。

仮想エージェントを使用する前に：

- Dialogflow エージェントを設定します。Google Cloud での Dialogflow エージェントの構築の詳細については、「[エージェントの構築](#)」を参照してください。



(注) Dialogflow エージェントが発信者との会話を開始できるように、優先言語のトレーニングフレーズとして Hello を含めます。このトレーニングフレーズは、デフォルトのウェルカムインテントまたは Dialogflow エージェントの他のインテントに追加できます。詳細については、「[インテント](#)」を参照してください。

Dialogflow エージェントの設定方法に応じて、仮想エージェントアクティビティを使用してさまざまな種類のユースケースを処理できます。



- Control Hub で仮想エージェントを構成します。詳細については、「[Cisco Webex Contact Center 仮想エージェントの設定](#)」を参照してください。

以下のセクションで、仮想エージェントアクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(53 ページ\)](#)
- [会話のエクスペリエンス \(53 ページ\)](#)
- [変数の受け渡し \(55 ページ\)](#)
- [詳細設定 \(55 ページ\)](#)
- [出力変数 \(56 ページ\)](#)

#### 一般設定

パラメータ	説明 (Description)
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

#### 会話のエクスペリエンス

パラメータ	説明
仮想エージェント	Control Hub で仮想エージェントを選択します。 仮想エージェントは、発信者との IVR エクスペリエンスの一部として、自然言語会話を供給します。
プロンプト割り込み可能にする	顧客が仮想エージェントを中断して新しいリクエストを行ったり、通話を終了したりできます。
デフォルトの言語および音声設定をオーバーライドする	このトグルボタンを使用すると、Global_Language 変数と Global_VoiceName 変数で構成した言語設定と音声設定をオーバーライドできます。このパラメータは、デフォルトでは有効になっていません。

パラメータ	説明
入力言語	<p>顧客が仮想エージェントと話すときに使用する言語を示します。このフィールドは、<b>[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを有効にしたときのみ表示されます。</p> <p>(注) Google がサポートする入力言語が <b>[入力言語 (Input Language)]</b> ドロップダウンリストにない場合、<b>[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを無効にします。フローの Virtual Agent アクティビティの前に <b>変数設定</b> アクティビティを含めます。</p> <p>Set Variable アクティビティを次のように構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>変数を Global_language に設定します。</li> <li>変数値を必要な言語コード (たとえば、fr-CA) に設定します。言語の詳細については、「<a href="#">Google 言語のリファレンス</a>」ページを参照してください。</li> </ul> <p>Webex Contact Center の仮想エージェント音声展開では、拡張電話コールの認識モデルがある言語のみをサポートします (Dialogflow Essentials (ES) (「<a href="#">言語の参照</a>」を参照) で使用可能な<a href="#">サポートされている音声と言語</a>を参照)。</p>
出力音声	<p>デフォルト値は <b>[自動 (Automatic)]</b> です。値が、<b>[自動 (Automatic)]</b> の場合、Dialogflow は指定されて言語の音声名を選択します。設定された音声名が選択した言語に従っていることを確認します。</p> <p>(注) Google がサポートする出力音声名が <b>[出力音声 (Output Voice)]</b> ドロップダウンリストにない場合は、<b>[デフォルトの言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language &amp; Voice Settings)]</b> トグルボタンを無効にします。フローの Virtual Agent アクティビティの前に <b>変数設定</b> アクティビティを含めます。</p> <p>Set Variable アクティビティを次のように構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>変数を Global_VoiceName に設定します。</li> <li>変数値を、en-US-Standard-D などの必要な出力音声名コードに設定します。サポートされている音声と言語の詳細については、「<a href="#">Google でサポートされている音声と言語</a>」ページをご覧ください。</li> </ul>

音声合成の詳細については、「[サポートされる音声と言語](#)」を参照してください。

### 変数の受け渡し

仮想エージェントアクティビティのオプションパラメータには、個人識別情報（PII）を含めることができます。Webex Contact Centerは、これらのパラメータを変数として Google Dialogflow に送信して、ボットで高度な会話型ロジックを実装します。

表 21: オプションパラメータ

パラメータ	説明
Key-Value	<p>Key-Value パラメータを使用すると、変数名と関連する値を入力できます。二重中括弧シンタックスを使用して、変数値を入力できます。</p> <p>たとえば、ANIに基づいて顧客の口座残高を返す場合、キーと値は次のようになります。</p> <p>キー：ANI</p> <p>値：{{NewPhoneContact.ANI}}</p> <p>変数パラメータを追加するには、<b>[新規追加 (Add New)]</b> をクリックします。それぞれのキーと値のペアを入力できる行が追加されます。</p> <p>コンタクトセンターは、これらのパラメータ値を <b>request.query_param.payload</b> オブジェクトで JSON 値として Google Dialogflow に送信します。システムは、この JSON をフルフィルメントアプリケーションで解析して処理します。システムは、Dialogflow で構成されたウェブフックを介してこのアプリケーションにアクセスします。詳細については、「フルフィルメント」を参照してください。</p>

### 詳細設定

表 22: 詳細設定

パラメータ	説明
入力なしタイムアウト	<p>仮想エージェントが顧客の入力（音声またはDTMF）を待機する時間を示します。</p> <p>デフォルト値は5秒です。値の範囲は1～30秒です。</p>
最大無入力試行回数	<p>仮想エージェントが顧客の入力（音声またはDTMF）を待機する回数を示します。</p> <p>デフォルト値は3です。値の範囲は0～9です。</p> <p>最大試行回数を経過すると、仮想エージェントは終了し、出力変数 <code>ErrorCode</code> が値 <code>max_no_input</code> に設定されます。</p>

パラメータ	説明
数字間タイムアウト	仮想エージェントが顧客からの次の DTMF 入力を待機する時間。この後、仮想エージェントは会話フローに移行します。 デフォルト値は 3 秒です。値の範囲は 0 ~ 30 秒です。
終了記号	入力の終了を示すために顧客が入力できる文字。構成に応じて、終了記号は # または * のいずれかです。
終了遅延	仮想エージェントは、アクティビティが停止する前に最後のメッセージを完了して、フローの次のステップに進むことができます。 たとえば、システムがコールをエージェントにエスカレーションする前に、仮想エージェントから発信者に何かを言わせたい場合は、エスカレーションの前に最終的なメッセージを完了するのにかかる時間を考慮してください。値の範囲は 1 ~ 30 秒です。
発声レート	発言の割合を示します。数値入力を増減して、理想的な発声速度を維持し、出力される発声速度を制御します。 数値入力の有効な値は、0.25~4.0 ワード/分 (wpm) です。デフォルト値は 1.0 wpm です。
音量ゲイン	ボリューム出力の増減を示します。数値入力を増減して、出力音声の理想的なボリュームを維持します。 数値入力の有効なエントリーは、96.0~16.0 デシベル (dB) の範囲です。デフォルト値は 0.0 dB です。
会話トランスクリプトを有効にする	仮想エージェントと顧客の間の会話のトランスクリプトをデスクトップに表示できます。raw トランスクリプトは、動的 URL 経由でも使用できます。この URL を使用し、HTTP リクエストを使用してトランスクリプトから特定のセクションを抽出できます。

### 出力変数

これらの変数には、仮想エージェントと顧客の間の会話中に発生したイベントの出力ステータスが格納されます。

表 23: 出力変数

出力変数	[説明 (Description)]
VVA.LastIntent	エスカレーションまたは処理済みインテントに移行する前に仮想エージェントによってトリガーされた最後のインテントを保存します。

出力変数	[説明 (Description) ]
<b>VVA.TranscriptURL</b>	仮想エージェントとお客様間の会話のトランスクリプトを指す URL が保存されます。  (注) 仮想エージェントのトランスクリプトからパラメータを抽出するには、 <a href="#">[解析 (Parse) ]</a> アクティビティを使用します。
<b>VVA.ErrorCode</b>	仮想エージェントとお客様間の会話の結果に応じたステータスコードが保存されます。この変数は、次のいずれかの値を保持します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>no_error</b> : <b>Handled</b> 出力および <b>Escalated</b> 出力にエラーがないことを示します。</li> <li>• <b>max_no_input</b> : お客様が指定された <b>[最大無入力試行回数 (Max No-Input Attempts) ]</b> を超える数の入力エラーをしていないことを示します。</li> <li>• <b>term_char_without_input</b> : 何も入力せずに (音声で、またはキーを押して) お客様が終了キーを押したことを示します。構成に応じて、終了記号は # または * のいずれかです。</li> <li>• <b>system_error</b> : システム内のその他のエラーを示します。たとえば、<b>Dialogflow</b> エラー、ネットワーク問題などです。</li> </ul> (注) カスタム オーディオ メッセージを再生してエラーを顧客に通知するには、フロー開発者は、(コールを切断する前に) <b>Play Message</b> (メッセージ再生) アクティビティをフローに含める必要があります。 <b>Play Message</b> アクティビティの詳細については、「 <a href="#">メッセージの再生 (33 ページ)</a> 」を参照してください。

### 結果

仮想エージェントとお客様間の会話の閣下に基づき仮想エージェントの出力パスを表示します。

- **Handled** : システムが **Handled** インテントをトリガーした場合、**Dialogflow** はこのパスに従います。
- **Escalated** : システムが **Escalation** インテントをトリガーした場合、**Dialogflow** はこのパスに従います。

**Dialogflow** のインテントについては、[「インテント」](#) を参照してください。

### エラー処理

仮想エージェントとお客様間の会話中に発生したエラーに基づいて、仮想エージェントの出力パスを示します。

**[エラー (Error)]** : すべてのエラーシナリオで、フローはこのパスを取ります。

エラーがあった場合、デフォルトでは、コンタクトセンターはエラーを顧客に通知するための音声メッセージを再生しません。「[出力変数 \(56 ページ\)](#)」セクションで説明されているように、フローデベロッパーは、汎用的に、またはエラーコードに基づいて、メッセージ再生アクティビティを設定できます。



(注) 出力パスの機能は、管理者によって定義された構成とフローによって異なります。

## コールバック

Callback アクティビティは、企業の優先キューとコールバック機能が有効な場合にのみ使用できます。デフォルトでは、Callback アクティビティは、コールが元々配置されたキューと同じキューにサービス コールバック タスクを作成します。必要に応じて、別のキューを設定できます。同じキューを使用した場合、タスクは次のエージェントが対応可能になるまでキュー内の位置を保持します。



(注) フロー設定時、相談やりとりに Courtesy Callback アクティビティを含めることはできません。

新しいキューを優先する場合は、タスクを優先キューの最後尾に配置します。エージェントがタスクを受け入れると、[コールバック (Callback)] が開始します。発信者が応答しなかった場合、コールバックは再試行されません。

以下のセクションで、Callback アクティビティを設定できます。

- [一般設定](#)
- [コールバック設定](#)

表 24: 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### コールバック設定

**[コールバック設定 (Callback Settings)]** は、コールバックダイヤル番号と、コールバックリクエストのために発信者を配置する必要があるキューを定義します。次のエージェントが対応可能になるまで、キュー内の発信者の位置が予約されます。

表 25: コールバック設定

パラメータ	説明
コールバックダイヤル番号	発信者がコールバックを受信するダイヤル番号を入力します。通話に関連付けられている ANI などのコールバック番号を含むドロップダウンリストで変数を選択します。変数は、通話フローの Collect Digits アクティビティで収取した番号である場合があります。選択されていない場合は、発信者の ANI が使用されます。コールバック番号は、NewPhoneContact.ANI イベント出力変数に保存されます。
コールバックキュー	ドロップダウンリストにある Callback Queue オプションのいずれかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Variable Queue</b> : 管理者は、フローの条件に基づいて Callback Queue を指定できます。デフォルトは、発信者が配置されているキューに設定されます。これは、パークされた連絡先にキャプチャされます。QueueName 出力変数は、キュー連絡先アクティビティに関連付けられます。必要に応じて、ドロップダウンリストから別の変数を選択します。変数によって有効なキューの選択が行なえるのを確認します。</li> <li>• <b>Static Queue</b> : すべての Callback リクエストが配置される静的キューを選択します。タスクは、このキューの最後尾に配置されます。管理ポータルでキューを管理します。</li> </ul>



(注) 連絡先の切断アクティビティを使用して、コールバックアクティビティを使用するフローブランチを終了する必要があります。それ以外の場合は、コールバックリクエストが配置されても、コールは終了しません。

## Get Queue Info

Get Queue Info アクティビティは、発信者の現在の [キュー内の位置 (Position in Queue)] (PIQ) と [推定待機時間 (Estimated Wait Time)] (EWT) をその他のアクティビティ出力変数と共に提供します。これらの変数を使用すると、キュー内のエージェントの応答可否を判断し、必要に応じて通話を別の場所にルートします。

Flow Designer の次のセクションを使用すると Get Queue Info アクティビティを構成できます。

- [一般設定 \(60 ページ\)](#)
- [キュー情報とルックバック時間 \(60 ページ\)](#)
- [出力変数 \(60 ページ\)](#)

一般設定

パラメータ	説明 (Description)
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

キュー情報とルックバック時間

表 26: キュー情報とルックバック時間

パラメータ	説明
キューの情報	発信者の推定待機時間とキューの現在の配置を取得するキューの名前を選択します。 管理ポータルを使用するキューを管理できます。
ルックバック時間	Get Queue Info をトリガー後の <b>EWT</b> 計算に使用するルックバック時間を指定します。 時間は分単位でのみ指定できます。入力は数値のみである必要があります。 許容値の範囲は、5 ~ 240 分です。

**Get Queue Info** アクティビティには、3 種類の出力フローブランチがあります。これらのブランチは、別の出力変数に対する EWT、PIQ およびリアルタイム統計の戻りステータスと値に基づいてトリガーします。

- **Success** : このブランチは、EWT と PIQ API の両方が正の変数値を返すときにトリガーされます。このフローでは、有効な EWT および PIQ 変数値を取得でき、アクセスできます。
- **Insufficient Information Flow** : このブランチは、PIQ API が有効な変数値を返し、EWT の値が -1 のときにトリガーされます。このフローでは、PIQ 値を取得してアクセスできますが、EWT 値を計算するデータが不足しているため、EWT API は失敗します。
- **Failure** : このブランチは、PIQ API、EWT API、または 1 つ以上のリアルタイム統計情報 API が失敗するか、無効な値を返したときにトリガーされます。EWT API は、EWT 値を計算するためのデータが不十分である以外の理由で失敗します。

出力変数

Get Queue Info がトリガーされると、次の変数が更新されます。

- **Position In Queue (PIQ)** : 選択したキューにおける発信者のキュー内の現在位置の値を保存します。Flow Designer がこのアクティビティを呼び出した際に、問い合わせがキューされていない場合、PIQ 値は、現在のキューの問い合わせ数 + 1 の数に設定されます。これ



により、GetQueueInfo アクティビティの実行後に Flow Designer がこの問い合わせをキューした場合、キューの問い合わせの位置を特定できます。

- **EstimatedWaitTime (EWT)** : エージェントが応答する前に、タスクがキューで待機しなければならないおおよその時間を格納します。EWT はキューごとに計算され、同じキューに入った以前の通話がエージェントによって受け付けられるまでの平均平均時間に基づきます。EWT は **Lookback Time** パラメータエントリを使用し、ミリ秒 (ms) 単位で報告されます。
- **LoggedOnAgentsCurrent** : 選択したキューに対する現在の通話配布グループのデスクトップにサインインしているエージェント数を保存します。
- **LoggedOnAgentsAll** : 選択したキューに対する通話配布グループのデスクトップにサインインしているエージェント総数を保存します。この値は、キュー内のコール配信グループが時間とともに変化するため、変更される可能性があります。
- **AvailableAgentsCurrent** : 選択したキューに対する現在の通話配布グループで発信者を受け付けることができるエージェント数を保存します。
- **AvailableAgentsAll** : 選択したキューに対する現在の通話配布グループで通話に応答できるエージェントの総数を保存します。この値は、キュー内のコール配信グループが時間とともに変化するため、変更される可能性があります。
- **CallsQueuedNow** : 選択したキュー内の通話総数を保存します。
- **OldestCallTime** : 選択したキュー内にあった一番古い通話の秒数を保存します。

#### 推定待機時間の計算

定待機時間 (EWT) は分単位で報告されます。

EWT を計算するために、アプリケーションは、ユーザー定義の **ルックバック時間** で指定された過去 XX 分間の統計的に有効なすべてのサンプル (サンプルは、1 分間隔でエージェントに正常に接続されたタスクの待機時間の平均) を収集します。収集したサンプルの平均値を EWT として使用します。

統計的に有効なサンプルとは、収集されたサンプルで、**CoV** (1 分間隔ごとにエージェントに接続されたタスクの待機時間の分散係数) の最大値が 40% を下回るサンプルです。

ユーザー定義の **ルックバック時間** で収集された有効なサンプルの割合が 40% を下回る場合、EWT は計算されません。

## Advanced Queue Information

Advanced Queue Information アクティビティは、キュー内で **[応答可能 (Available)]** 状態であり、特定のスキルセットにログインしているエージェントのリアルタイムの数と他のキュー情報を返します。フローデベロッパーは、Advanced Queue Information アクティビティを使用してフローをプログラミングします。フロー設計者は、Advanced Queue Information アクティビティに基づいて判断します。

Flow Designer の次のセクションを使用すると Advanced Queue Information アクティビティを構成できます。

- [一般設定 \(62 ページ\)](#)
- [出力変数 \(62 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### 出力変数

Advanced Queue Information アクティビティがトリガーされると、次の変数が更新されます。

- **LoggedOnAgentsAll** : 選択したキューに対する通話配布グループのデスクトップにログインしているエージェント総数を保存します。この値は、キュー内のコール配信グループが時間とともに変化するため、変更される可能性があります。
- **AvailableAgentsAll** : 選択したキューに対する現在の通話配布グループで通話に応答できるエージェントの総数を保存します。この値は、キュー内のコール配信グループが時間とともに変化するため、変更される可能性があります。
- **LoggedOnAgentsCurrent** : 選択したキューに対する現在の通話配布グループのデスクトップにログインしているエージェント数を保存します。
- **AvailableAgentsCurrent** : 選択したキューに対する現在の通話配布グループで通話を受け付けることができるエージェント数を保存します。
- **Position In Queue (PIQ)** : 選択したキューにおける発信者の現在位置の値を保存します。Flow Designerがこのアクティビティを呼び出した際に、問い合わせがキューされていない場合、PIQ 値は、現在のキューの問い合わせ数 + 1 の数に設定されます。これにより、Advanced Queue Information アクティビティの実行後に Flow Designer がこの問い合わせをキューした場合、キューの問い合わせの位置を特定できます。
- **CurrentGroup** : 問い合わせが特定のキューにパークされている現在の通話配布グループの値を保存します。
- **TotalGroups** : 問い合わせのキューにある通話配布グループの合計数の値を保存します。
- **FailureCode** : 失敗コードを保存します。この値は、アクティビティが失敗した場合にのみ設定されます。
- **FailureDescription** : 失敗の詳細を保存します。この値は、アクティビティが失敗した場合にのみ設定されます。

## コンタクトの切断

この終了アクティビティを活用して通話のアクティブレグを切断します。このアクティビティは、手動で切断するエージェントが通話に参加していない場合に必要です。

たとえば、これは、通話がキューに入る前か、キューのオプトアウトエクスペリエンスをスク립ト化した後に使用します。フロー作成時に、必要な数だけ **Disconnect Contact** アクティビティを使用して、どのフローパスであっても通話を確実に終了できます。

各アクティビティに一意のラベルと説明を付けることができますが、その他の構成は必要ありません。

表 27: 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### 出力変数

このアクティビティには、利用可能な出力変数はありません。

## キュー連絡先

キュー問い合わせアクティビティはキューに問い合わせを配置します。メインフローにあるこのアクティビティを使用することで、**[イベントフロー (Event Flows)]** タブで以下のイベントを公開できます。

- **AgentAnswered** : このイベントは、エージェントが着信通話に応答したが、お客様のエクスペリエンスがキューで中断されたときにトリガーされます。
- **PhoneContactEnded** : このイベントは、通話中の電話が切断され、すべての参加者が削除されるとトリガーされます。このイベントは、スクリーンポップやフィードバックなどフローで選択した通話処理アクティビティを使用した際に利用できます。このイベントでは、エージェントへのエスカレーションは必要ありません。



(注) フローを作成するときは、PhoneContactEnded イベントの後に IVR アクティビティを追加しないでください。フローの実行中に、問い合わせの終了後にアクティビティを追加すると、フローが停止する場合があります。

- **AgentDisconnected** : このイベントは、最後のエージェントが通話中の電話から切断され、お客様だけが回線に残ったときにトリガーされます。

以下のセクションで、**[連絡先のキューイング (Queue Contact)]** アクティビティを設定できます。

- 一般設定 (64 ページ)
- 問い合わせの対応 (64 ページ)
- スキル要件 (67 ページ)
- スキルリラクゼーション (67 ページ)

一般設定

パラメータ	説明 (Description)
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。



(注) [静的キュー (Static Queue) ]、[変数キュー (Variable Queue) ]、[変数優先順位 (Variable Priority) ]、[変数スキル値 (Variable Skill Value) ]、[問い合わせの優先順位の設定 (Set Contact Priority) () ]、[変数エージェントの応答可否を確認 (Variable Agent Availability Check) ]などのフィールドが無い場合は、シスコサポートに問い合わせ、対応する機能のフラグを有効にしてください。

問い合わせの対応

[問い合わせ処理 (Contact Handling) ]セクションを使用すると、すべての問い合わせを1つのキューに送信するか、フロー変数の値に基づいてキューの選択肢を変更するかを選べます。

表 28: 問い合わせの対応

パラメータ	説明 (Description)
静的キュー	[静的キュー (Static Queue) ]ラジオボタンをクリックして、[キュー (Queue) ]ドロップダウンリストで選択した単一のキューに問い合わせをルーティングします。構成されたワークフロールートに関連付けられたエントリポイントからのすべての問い合わせは、選択されたキューに送られます。
キュー	[キュー (Queue) ]ドロップダウンリストでキューを選択し、ワークフローに関連付けられたエントリポイントからの問い合わせをルートします。  (注) キューは管理ポータルで管理できます。

パラメータ	説明 (Description)
変数キュー	<p>[<b>キュー変数 (Queue Variable)</b>] を使用してコンタクトをルーティングするキューを動的に選択するには、[<b>変数キュー (Variable Queue)</b>] ラジオボタンを選択します。フロー実行中に、[<b>キュー変数 (Queue Variable)</b>] に障害が発生した場合は、[<b>フォールバックキュー (Fallback Queue)</b>] も選択できます。</p>
キュー変数	<p>有効なキュー ID を生成する [<b>キュー変数 (Queue Variable)</b>] ドロップダウンリストでフロー変数を選択します。</p> <p>フロー変数は、フローの実行中に動的に選択されるキューを示します。フォールバックキューは、<b>キュー変数</b>が有効なキュー ID を返さない場合にのみ使用されます。</p> <p>このフィールドは、[<b>変数キュー (Variable Queue)</b>] ラジオボタンを選択した際に表示されます。</p>
フォールバックキュー	<p>[<b>フォールバックキュー (Fallback Queue)</b>] ドロップダウンリストで [Queue ID] を選択します。キュー変数が無効なキュー ID を返す場合、コンタクトは選択した<b>フォールバックキュー</b>に入れられます。</p> <p>[<b>変数キュー (Variable Queue)</b>] ラジオボタンを選択した場合、スキルベースルーティングを使用するキューのスキル要件は入力できません。このような場合、コンタクトは、選択されたキュールーティングアルゴリズムをオーバーライドして、最長空きエージェントにルーティングされます。</p> <p>このフィールドは、[<b>変数キュー (Variable Queue)</b>] ラジオボタンを選択した時のみ表示されます。</p>
エージェントの空きを確認する	<p>[<b>エージェントの応答可否を確認 (Check Agent Availability)</b>] トグルボタンを有効にすると、キュー内の時間の経過に応じて応答可能なエージェントがいないチームを除外できます。エージェントをすぐに見つけるために、選択したキューの通話配布グループをスキップできます。</p> <p>このトグルボタンは、デフォルトで無効になっています。</p>
常にエージェントの空きを確認する	<p>[<b>エージェントの応答可否を常に確認 (Always Check Agent Availability)</b>] ラジオボタンをクリすると、エージェントの応答可否のチェックが有効になります。このラジオボタンはデフォルトで有効になっています。</p> <p>このオプションは、[<b>エージェントの空きを確認する (Check Agent Availability)</b>] トグルボタンをオンにした場合にのみ表示されます。</p>

パラメータ	説明 (Description)
変数エージェント可用性チェック	<p>[<b>変数エージェントの空きを確認する (Variable Check Agent Availability)</b>] ラジオボタンをクリックして、[<b>エージェントの空きを確認する変数 (Check Agent Availability Variable)</b>] ドロップダウンリストから、ブール値を返すフロー変数を選択します。Boolean は、変数キューでのエージェントの対応可否をチェックするかどうかを判断します。</p> <p>このオプションは、[<b>エージェントの応答可否を確認 (Check Agent Availability)</b>] トグルボタンをオンにした場合のみ表示されます。</p>
コンタクトの優先順位を設定する	<p>キューで待機している問い合わせに優先順位を割り当てる場合は、[<b>問い合わせの優先順位の設定 (Set Contact Priority)</b>] トグルボタンを有効にします。このトグルボタンは、デフォルトで無効になっています。</p> <p>問い合わせは以下のように処理されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 問い合わせに優先順位が割り当てられていない場合、デフォルトの優先順位は 10 です。</li> <li>• 優先順位が高い問い合わせは、最初に処理されます。</li> <li>• 2 つの連問い合わせの優先順位が同じ場合は、キュー内で最も長い期間待機している問い合わせが最初に処理されます。</li> <li>• エージェントが通話をエントリポイントに転送すると、問い合わせの優先順位が新しいフローのキュー問い合わせアクティビティに割り当てられた優先順位に変わります。詳細については、<a href="#">キューをエントリポイントに転送する</a>を参照してください。</li> </ul>
静的優先順位	<p>フローを公開する前に優先順位を割り当てる場合は、[<b>静的優先順位 (Static Priority)</b>] を設定します。このフィールドは、[<b>問い合わせ優先順位の設定 (Set Contact Priority)</b>] トグルボタンが有効になっている場合にのみ表示されます。</p> <p>[<b>静的優先順位レベル (Static Priority Level)</b>] ドロップダウンリストから優先順位を選択します。優先順位は P1 ~ P9 に設定できます。この場合、P1 は最も高く、P9 は最も低い値です。</p>
可変優先順位	<p>問い合わせ優先順位をフローの実行ごとに動的に変更する場合は、[<b>変数優先順位 (Variable Priority)</b>] を選択します。このフィールドは、[<b>問い合わせ優先順位の設定 (Set Contact Priority)</b>] トグルボタンが有効になっている場合にのみ表示されます。</p>

### スキル要件

選択したキューがスキルベースルーティングを使用する場合、スキル要件とスキルリラクゼーションを構成する別のスクリーンが表示されます。

複数のスキル要件を、選択したキューに基づいて、このキューの問い合わせに割り当てることができます。



- (注) スキルを指定しないと、選択したキュー内の応答可能なすべてのエージェントが問い合わせを受ける対象となります。

表 29: スキル設定

パラメータ	説明
スキル	ドロップダウンリストから目的のスキルを選択します。スキルの定義は管理ポータルで構成します。
条件	ドロップダウンリストから目的の条件を選択します。条件のオプションは、選択したスキルタイプに基づきます。  (注) <b>boolean</b> や <b>列挙型</b> などのスキルタイプには、条件は必要ありません。  利用可能な条件は、IS、IS NOT、>=、<= です。
値	<b>[静的スキル値 (Static Skill Value)]</b> ラジオボタンをクリックして、 <b>[静的スキル値 (Skill Value)]</b> フィールドで指定した静的スキル値を選択します。  <b>[変数スキル値 (Variable Skill Value)]</b> ラジオボタンをクリックして、 <b>[変数 (Variable)]</b> ドロップダウンリストにリストされているフロー変数からスキル値を選択します。  スキル値が無効な場合、QueueContactActivity を介して送信されたコンタクトに関連付けられているすべてのスキル要件と緩和がドロップされます。

### スキルリラクゼーション

スキルリラクゼーション設定を使用すると、お客様の長期待ち時間に対応するフローに割り当てられたスキル要件を緩和または削除できます。この設定により、問い合わせに対応できるエージェントのプールを拡張できます。



- (注) 共有時間間隔を使用して、スキルリラクゼーションをフロー内のキューロジックおよびキュー内のチーム用に構成された通話配布設定と調整します。

スキルリラクゼーションの構成をするには、以下の手順を実行します。

1. **[スキルリラクゼーションの有効化 (Enable Skill Relaxation)]** トグルボタンを有効にすると、スキルリラクゼーションを構成できます。

このトグルボタンを有効にすると、デフォルトで最初のスキル要件をコピーして表示します。これにより、スキルリラクゼーションを理想的なスキルセットで構成できます。

**[キューで待機後 (After waiting in the queue for)]** フィールドを、スキルリラクゼーションがキューに適用されるまでに超過する必要がある秒数に設定します。デフォルトの待機時間は 60 秒です。

2. スキルリラクゼーション要件を追加、編集、または削除できます。

- **[スキル要件を追加 (Add Skill Requirement)]** をクリックすると、新しいスキルリラクゼーション要件を追加できます。
- **[削除 (Delete)]** をクリックすると、スキルリラクゼーション要件を削除できます。
- **[編集 (Edit)]** をクリックすると、スキルリラクゼーション要件を編集できます。

3. **[スキルリラクゼーションステップの追加 (Add Skill Relaxation Step)]** をクリックすると、新規スキルリラクゼーショングループを追加できます。

手順 1 で表示されるデフォルトのスキル要件を使用すると、スキルリラクゼーション要件を簡単に設定できます。

## 通話配布グループのエスカレーション

Escalate Call Distribution Group アクティビティを使用すると、管理者はキューに入れられた問い合わせを次または最後の通話配布グループにエスカレートできます。これにより、管理者は、キューに保留されている問い合わせを管理するためのより適切な制御と柔軟性が提供されます。

Flow Designer の次のセクションでは、Escalate Call Distribution Group アクティビティを構成できます。

- [一般設定 \(68 ページ\)](#)
- [出力変数 \(69 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。



## 出力変数

Escalate Call Distribution Group アクティビティがトリガーされると、次の変数が更新されます。

- **CurrentGroup** : 問い合わせが特定のキューにパークされている現在の通話配布グループの値を保存します。
- **TotalGroups** : 問い合わせのキューにある通話配布グループの合計数の値を保存します。
- **FailureCode** : 失敗コードを保存します。この値は、アクティビティが失敗した場合にのみ設定されます。
- **FailureDescription** : 失敗の詳細を保存します。この値は、アクティビティが失敗した場合にのみ設定されます。

## Queue To Agent

Queue To Agent アクティビティは、エージェントベースのルーティングを有効にします。Queue To Agent アクティビティは、問い合わせを優先エージェントに直接ルーティングします。エージェントベースのルーティングについては、[エージェントベースのルーティング](#)を参照してください。

Queue To Agent アクティビティは、Webex Contact Center エージェント ID または E メールアドレスでエージェントを識別します。

エージェントが対応可能な場合は、優先エージェントに問い合わせをルーティングするように Queue To Agent アクティビティを構成します。エージェントが対応できない場合は、エージェントが対応可能になるまでそのエージェントに対する問い合わせを保留するように、Queue To Agent アクティビティを設定できます。

フローデベロッパーは、Queue to Agent アクティビティを別の Queue To Agent アクティビティと紐づけ、問い合わせを連続した優先エージェントにルーティングできます。フローデベロッパーは、優先エージェントが誰も対応できない場合に、Queue to Agent アクティビティを [キュー連絡先](#) アクティビティに紐づけることで、通常のキューを使って問い合わせをルートできます。

Queue To Agent アクティビティは、メインフローの EventFlows タブで次のイベントをトリガーします。

- **AgentAnswered** : エージェントが着信通話に応答した際に、Queue To Agent アクティビティはこのイベントをトリガーします。
- **AgentDisconnected** : エージェントがライブコールを切断した際に、Queue To Agent アクティビティはこのイベントをトリガーします。

以下のセクションで、Queue To Agent アクティビティを設定できます。

- 一般設定
- 問い合わせの対応

Queue To Agent アクティビティを設定するには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** Flow Designer のアクティビティライブラリからキャンパスに **Queue To Agent** アクティビティをドラッグ&ドロップします。
- ステップ 2** **Queue To Agent** アクティビティをクリックします。し、アクティビティ設定を構成します。
- ステップ 3** [一般設定 (General Settings)] セクションで、次の情報を入力します。
- [アクティビティラベル (Activity Label)] フィールドにアクティビティ名を入力します。
  - (オプション) [アクティビティの説明 (Activity Description)] フィールドにアクティビティの説明を入力します。
- ステップ 4** [問い合わせ処理 (Contact Handling)] セクションのドロップダウンリストで[エージェント変数 (Agent Variable)] を選択します。
- Queue To Agent アクティビティは、このフローを各フロー実行で選択するエージェントの **Eメール** または エージェントの **ID** に関連付けます。
- ステップ 5** エージェントの **Eメール** または エージェントの **ID** を [エージェントルックアップタイプ (Agent Lookup Type)] ドロップダウンリストで選択し、優先エージェントに問い合わせをルートします。
- (注) 検索が正常に実行できるようにエージェントのEメールアドレスの有効なドメイン名を入力します。
- ステップ 6** [問い合わせの優先順位を設定 (Set Contact Priority)] トグルボタンを有効にし、キューで待機中の問い合わせを優先付けます。このトグルボタンは、デフォルトで無効になっています。
- Queue To Agent アクティビティは、問い合わせを次のように処理します。
- 問い合わせに優先順位を割り当てない場合、Queue To Agent アクティビティは、デフォルト値である 10 を割り当てます。
  - Queue To Agent アクティビティは、より優先度の高い問い合わせを優先します。
  - 1 つ以上の問い合わせの優先順位が同じ場合、Queue To Agent アクティビティは、長い時間待機していた方の問い合わせをエージェントにまずルートします。
- フローを公開する前に優先順位を割り当てる場合は、[静的優先順位 (Static Priority)] を設定します。
- (注) [問い合わせの優先順位を設定 (Set Contact Priority)] トグルボタンを有効にすると、Queue To Agent アクティビティの [静的優先順位 (Static Priority)] フィールドを表示できます。
- [静的優先順位値 (Static Priority Value)] ドロップダウンリストから優先順位を選択します。優先順位は P1~P9 で設定できます。P1 が最も高く P9 最も低い値です。
- 問い合わせ優先順位をフローの実行ごとに動的に変更する場合は、[変数優先順位 (Variable Priority)] を選択します。

(注) [問い合わせの優先順位を設定 (Set Contact Priority)] トグルボタンを有効にすると、Queue To Agent アクティビティの[変数優先順位 (Variable Priority)] フィールドを表示できます。

[問い合わせの優先順位変数 (Contact Priority Variable)] ドロップダウンリストで、優先順位が 1 ~ 9 の整数を返すフロー変数を選択します。優先順位が 1 ~ 9 の範囲にない場合、デフォルトの優先順位は 10 です。

**ステップ 7** [レポートイングキュー (Reporting Queue)] ドロップダウンリストでレポートイングキュー ID を選択します。Queue To Agent アクティビティは、レポートイングキューを使用して問い合わせ詳細をレポートします。

レポートイングキューは、次に対する構成も指定します。

- 監視の許可
- 録音の許可
- すべての通話を録音
- 一時停止/再開の有効
- サービス レベルしきい値
- キューでの最大保持時間
- デフォルトのキュー内の音楽
- タイムゾーン

**ステップ 8** エージェントが対応可能になるまで優先エージェントに対して問い合わせをパークする場合は、[エージェントが応答不可の場合は問い合わせをパークする (Park Contact if Agent is unavailable)] トグルボタンを有効にします。

エージェントが対応できず、[エージェントが応答不可の場合は問い合わせをパークする (Park Contact if Agent is unavailable)] トグルボタンが無効な場合は、問い合わせはエージェントに到達できません。Queue To Agent アクティビティは、対応する出力を持つフロー内の次のアクティビティへの失敗ブランチを終了します。

**ステップ 9** [リカバリキュー (Recovery Queue)] ドロップダウンリストでリカバリキュー ID を選択します。

Queue To Agent アクティビティは、次の場合に問い合わせをリカバリキューにキューイングします。

- Queue To Agent アクティビティは、優先エージェントに問い合わせを配信しない場合。
- エージェントが問い合わせに回答しない場合。
- 優先エージェントが問い合わせを拒否した場合。

リカバリキューは、Longest Available Agent を使用すると構成できます。リカバリキューは、スキルベースルーティングをサポートしません。

問い合わせが優先エージェントに接続されると Queue To Agent アクティビティが正常に機能します。問い合わせがエージェントに届かない場合、エラーシナリオが発生します。

### エラーのシナリオ

次の場合は、エージェントに問い合わせが届きません。

- 優先エージェントが応答不可で、問い合わせのパークができない場合。
- 変数ロックアップが優先エージェントを検索できない場合。

### アクティビティ出力変数

Activity Output Variables は、アクティビティから取得したデータを保存し、特定のアクティビティがキャンバスに追加されると、Activity Output Variables が自動作成されます。

Queue To Agent アクティビティには次の出力変数があります。

- QueueToAgent.AgentId
- QueueToAgent.FailureDescription
- QueueToAgent.FailureCode
- QueueToAgent.AgentState
- QueueToAgent.AgentIdleCode

障害発生時、QueueToAgent.FailureCode 出力変数には、次の値のいずれかが含まれます。障害コードと障害の説明を示す各値。

表 30: Queue To Agent 障害コードの説明

障害コード	障害コード値	障害の説明
1	AGENT_UNAVAILABLE	エージェントは現在、対応可能な状態ではありません。
2	AGENT_NOT_FOUND	Queue To Agent アクティビティは、エージェントのIDまたはEメールアドレスでエージェントを見つけることができません。
3	AGENT_NOT_LOGGED_IN	エージェントは現在ログインしていません。

障害コード	障害コード値	障害の説明
4	FEATURE_NOT_ENABLED	エージェントベースのルーティング機能が有効になっていません。
5	INVALID_VTEAM_ERROR	レポートまたはリカバリキューが無効です。

## フロー制御のアクティビティ

### フローの開始

[フロー開始 (Start Flow) ]アクティビティは、デフォルトではメインフローの画面に表示され、削除することはできません。このアクティビティは、このフローでトリガーがされるイベントを示します。このアクティビティは、フローの使用方法と、構成に使用可能なアクティビティのタイプを表します。



- (注) 現在利用可能なフロートリガーイベントはNewPhoneContactのみです。このイベントは、新しいコールがコンタクトセンターのテレフォニー エントリ ポイントに到達したときにトリガーされます。NewPhoneContact イベントによってトリガーされるフローは、**エントリポイントのルーティング方法**で使用できます。フロートリガー イベントは、現在、デフォルトで選択されており、編集できません。追加のイベントは、今後公開されます。

[フロー開始 (Start Flow) ]アクティビティには、選択したフロー トリガー イベントの名前で自動的にラベルが付きます。これにより、どのタイプのフローが構築されているのかを一目で確認できます。

#### 出力変数

[フロー開始 (Start Flow) ]アクティビティに関連付けられる出力変数の数とタイプは、選択されたフロー トリガー イベントによって異なります。これらの変数には、フローがトリガーされた時点でキャプチャされるデータが格納されます。たとえば、以下で説明する3つの出力変数は、NewPhoneContact イベントを通じて公開されます。

これらの変数は、後のアクティビティでフロー シーケンスを制御するために使用します。

- **NewPhoneContact.ANI**

自動番号識別 (ANI) は、通話発信元電話番号を自動的に判別するための、電気通信ネットワークの機能です。この変数には、NewPhoneContact イベントをトリガーした発信者の電話番号が格納されます。

- **NewPhoneContact.DNIS**

着信番号識別サービス (DNIS) は、コールで元々ダイヤルされた電話番号を識別するサービスです。この変数には、NewPhoneContact イベントをトリガーした発信者がダイヤルした電話番号が格納されます。

• **NewPhoneContact.InteractionID**

この変数には、NewPhoneContact イベントによってトリガーされた各インタラクションに関連付けられる一意の Webex Contact Center 識別子が格納されます。

## フローの終了

終了フローは、フローパスの終了をマークする終了アクティビティです。必要な数の EndFlow アクティビティを使用して、すべてのフローパスを確実に終了するフローを作成します。



(注) IVR フローでは、End Flow アクティビティを使用しないでください。IVR で End Flow を使用すると、電波が途切れ、通話が切断されない場合があります。

各アクティビティには固有のラベルと説明を付けることができます。

表 31: 一般設定

パラメータ	説明 (Description)
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

## 変数設定

変数の設定 (Set Variable) アクティビティは、値を変数に設定するために使用されます。要件に基づいて、またはフローに従って、変数の値を変更できます。



(注) 選択する変数のタイプを指定します。詳細については、[カスタムフローの変数 \(92 ページ\)](#) および [事前定義の変数 \(96 ページ\)](#) を参照してください。

以下のセクションで、変数の設定アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(74 ページ\)](#)
- [変数の設定 \(75 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。

パラメータ	説明
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

#### 変数の設定

パラメータ	説明
変数	ドロップダウンリストから変数を選択します。カスタムフロー変数のみカスタム値に設定できます。事前定義の変数には、フローの実行によって決定される固定値があります。
変数値	変数を特定の値に設定するには、 <b>[値の設定 (Set Value)]</b> ラジオボタンをクリックします。入力フィールドのタイプは、選択した変数のデータ型に基づいて変わります。変数データ型の詳細については、 <a href="#">カスタムフロー変数の作成 (93 ページ)</a> を参照してください。  値が文字列の場合は、基本テキストまたは式を入力できます。 式を入力するには、 <code>{{variable}}</code> シンタックスを使用します。  フロー内の別の変数の値に設定する変数値を設定するには、 <b>[変数に設定 (Set to Variable)]</b> ラジオボタンをクリックします。ドロップダウンリストから変数を選択します。フローのすべての変数をここで選択できます。

## BRE リクエスト

BRE Request アクティビティは、フローで使用する組織のビジネスルールエンジン (BRE) からデータを取得するために使用されます。BRE リクエストアクティビティは、標準HTTP プロトコルを使用して BRE からデータを取得します。

以下のセクションで、BRE Request アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(75 ページ\)](#)
- [クエリパラメータ \(76 ページ\)](#)
- [解析設定 \(76 ページ\)](#)
- [出力変数 \(77 ページ\)](#)

#### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### クエリパラメータ

BRE Request の一部として、API コールで提供されたパラメータを BRE に渡すことができます。Key-Value 列に、クエリのキーと、クエリとともに送信する必要がある関連する値を入力します。二重中括弧シンタックスを使用して、変数値を渡すこともできます。

アクティビティには、事前定義されたクエリパラメータである **context** が 1 つあります。このクエリパラメータは、API コールで BRE に渡されます。



(注) **TenantID** はパラメータとして自動的に挿入され、設定する必要はありません。

表 32:クエリパラメータ

パラメータ	説明
コンテキスト	リクエストの理由が含まれます。これは必須パラメータであり、編集や削除はできません。  このパラメータには、BRE の属性 <b>context</b> で指定された値と同じ値が含まれている必要があります。詳細については、『 <a href="#">Cisco Webex Contact Center ビジネスルールエンジンユーザーガイド</a> 』の「「ルールセットの作成」」セクションを参照してください。
ANI	通話の発信元電話番号が含まれています。これはデフォルトのパラメータであり、BRE のルール構成に基づいて編集または削除できます。  ANI のサンプル値は、 <code>{{NewPhoneContact.ANI}}</code> です。
応答タイムアウト	BRE リクエストの接続タイムアウトを指定します。デフォルトは 2000 ミリ秒に設定されます。
再試行数 (Number of Retries)	障害発生後に BRE リクエストが試行される回数を指定します。  このパラメータは、ステータスコードが 5xx の場合に使用されます。たとえば、500 または 501 です。

クエリパラメータを追加するには、**[新規追加 (Add New)]** をクリックします。これにより、キーと値のペアを入力できる行が追加されます。BRE リクエストの一部として必要な数のクエリパラメータを追加できます。

### 解析設定

このセクションでは、BRE リクエストからの応答を、さまざまな変数に解析できます。

パラメータ	説明 (Description)
レスポンス変数	BRE Request 応答オブジェクトの六提供のセクションを抽出する変数を選択します。ドロップダウンリストからカスタムフロー変数のみを選択できます。



パラメータ	説明 (Description)
パス式	<p>応答オブジェクトを解析するパス式を定義します。応答オブジェクトのデータ構造の種類と、その情報のサブセットを抽出するユースケースに応じて、パス式は異なります。</p> <p>データはパス式の実行前にオブジェクト階層に正規化されます。そのため、構成されているコンテンツタイプには関係なく、応答オブジェクトで JSONPath が使用されます。</p>

### 出力変数

BRE リクエストは、次の 2 つの出力変数を返します。

- `BRERequest1.httpResponseBody` : BRE リクエストの応答本文を返します。
- `BRERequest1.httpStatusCode` : BRE リクエストのステータスコードを返します。

これらの応答コードは、次のように分類されます。

- 情報応答 (100 ~ 199)
- 正常な応答 (200 ~ 299)
- リダイレクト (300 ~ 399)
- クライアントエラー (400 ~ 499)
- サーバエラー (500 ~ 599)

### コンテンツタイプのフォーマット

以下の例では、コンテンツタイプのフォーマットと JSON 応答のサンプルについて説明します。

#### コンテンツタイプ XML

XML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します (<https://www.convertjson.com/xml-to-json.htm>)。

XML 入力フォーマット :

```
<note>
  <to>Tove</to>
  <from>Jani</from>
  <heading>Reminder</heading>
  <body>Test application</body>
</note>
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "note": {
```

```

    "to": "Tove",
    "from": "Jani",
    "heading": "Reminder",
    "body": "Test application"
  }
}

```

JSON パス式の例：`$.note.from` を使用して、Jani として値を取得します。

### コンテンツタイプ TOML

TOML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します

(<https://www.convertjson.com/toml-to-json.htm>)。

TOML 入力フォーマット：

```

title = "TOML Example"
[owner]
name = "Tom Preston-Werner"
dob = 1979-05-27T07:32:00-08:00

```

データ/JSON 正規化された応答

```

{
  "title": "TOML Example",
  "owner": {
    "name": "Tom Preston-Werner",
    "dob": "1979-05-27T15:32:00.000Z"
  }
}

```

JSON パス式の例：`$.owner.name` を使用して、'Tom Preston-Werner' として値を取得します。

### コンテンツタイプ YAML

YAML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します

(<https://www.convertjson.com/yaml-to-json.htm>)。

YAML 入力フォーマット：

```

# An employee record
martin:
  name: Martin D'vloper
  job: Developer
  skill: Elite

```

データ/JSON 正規化された応答

```

{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}

```

JSON パス式の例：`$.martin.job` を使用して、Developer として値を取得します。

### コンテンツタイプ JSON

JSON Expression Evaluator を使用します (<https://jsonpath.herokuapp.com/>)。

JSON 入力フォーマット:

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```

JSON パス式の例: \$.martin.job を使用して、Developer として値を取得します。

## HTTPリクエスト

HTTP Request アクティビティは、標準の HTTP プロトコルを使用して、CRM などの外部データソースから情報をフェッチします。

認証されているエンドポイントでは、ベーシック認証および OAuth 2.0 属性がサポートされています。

以下のセクションで、HTTP Request アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(79 ページ\)](#)
- [HTTP リクエスト設定 \(80 ページ\)](#)
- [解析設定 \(82 ページ\)](#)
- [出力変数 \(82 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	HTTP リクエストアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

HTTP リクエスト設定

パラメータ	説明
認証済みエンドポイントを使用する	HTTP リクエストを認証済みエンドポイントに送信できます。デフォルトでは、このトグルボタンはオンになっています。
コネクタ	<p>ドロップダウンリストからコネクタを選択します。ドロップダウンリストには、Control Hub で設定されたコネクタの名前が表示されます。コネクタには、アクセスするサービスのログイン情報を格納するための共通の場所があります。</p> <p>たとえば、Salesforce コネクタは、Salesforce アカウントへの接続を検証して許可します。このコネクタは、HTTP リクエストアクティビティ内から参照してリクエストを行います。これにより、基本的に URL のドメインセクションが作成されます。コネクタやControl Hub の構成方法については、「<a href="#">Webex Contact Center に対して統合コネクタを設定する</a>」を参照してください。</p>
要求パス	<p>HTTP リクエストのリクエストパスを入力します。</p> <p>このフィールドは、<b>[認証済みエンドポイントを使用する (Use Authenticated Endpoint)]</b> トグルボタンがオンのときに表示されます。</p>
リクエストURL	<p>認証されていないエンドポイントのドメインとリクエストパスの両方に対応するリクエスト URL を定義します。</p> <p>このフィールドは、<b>[認証済みエンドポイントを使用する (Use Authenticated Endpoint)]</b> トグルボタンがオフのときに表示されます。</p>
メソッドタイプ： GET、POST、PUT、 PATCH、DELETE、 OPTIONS、HEAD	<p>次の一般的なメソッドをサポートする HTTP request アクティビティを定義します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GET：指定されたリソースにデータを要求します。</li> <li>• POST：リソースを作成または更新するために、サーバにデータを送信します。</li> <li>• PUT：ターゲットリソースの現在の表現をリクエストペイロードに置換します。</li> <li>• PATCH：リソースに部分的な変更を適用します。</li> <li>• DELETE：指定されたリソースを削除します。</li> <li>• OPTIONS：ターゲットリソースの通信オプションを説明します。</li> <li>• HEAD：GET リクエストと同じ応答を要求しますが、応答本文はありません。</li> </ul>

パラメータ	説明
クエリパラメータ	<p>HTTP リクエストの一部として渡すパラメータを定義します。Web サーバーは、例えば GET リクエストの作成などに使用する追加パラメータを提供します。Key-Value 列に、クエリのキーと、クエリと一緒に送信する必要がある関連する値を入力します。パラメータは、アンパサンド (&amp;) 記号で区切られるキーと値のペアのリストです。二重中括弧シンタックスで変数値を使用して、変数値を渡すこともできます。</p> <p>たとえば、データストアサービス API に応じて、ANI に基づいて、お客様の勘定残高をフェッチする場合、キーと値は次のようになります。</p> <p>キー : ANI</p> <p>値 : {{NewPhoneContact.ANI}}</p> <p>クエリパラメータを追加するには、<b>[新規追加 (Add New)]</b> をクリックします。これにより、それぞれのキーと値のペアを入力できる行が追加されます。HTTP リクエストの一部として必要な数のクエリパラメータを追加できます。</p>
HTTP 要求ヘッダー	<p>HTTP リクエストを使用して追加情報をクライアントに渡すことができる HTTP ヘッダーを定義します。Accept、Accept-* または If-* などのリクエストヘッダーを使うと、Cookie やユーザ、エージェントなどの別のヘッダーがある追加リクエストを実行できます。</p> <p>たとえば、GET リクエストの一部として次を使用します。</p> <pre>GET /home.html HTTP/1.1 Host: developer.mozilla.org User Agent: Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10.9; rv:50.0)  Gecko/20100101 Firefox/50.0 Accept: text/html,application/xhtml+xml,application/xml;q=0.9,*/*;q=0.8 Accept Language: en-US,en;q=0.5 Accept Encoding: gzip, deflate, br Referer: https://developer.mozilla.org/testpage.html Connection: keep-alive Upgrade-Insecure-Requests: 1 If-Modified-Since: Mon, 18 Jul 2016 02:36:04 GMT If-None-Match: "c561c68d0ba92bbeb8b0fff2a9199f722e3a621a" Cache-Control: max-age=0</pre> <p>HTTP ヘッダーを追加するには、<b>[新規追加 (Add New)]</b> をクリックします。これにより、それぞれのキー-値のペアを入力できる行が追加されます。HTTP リクエストの一部として、必要な数の HTTP ヘッダーを追加できます。</p>
コンテンツ タイプ	<p>リクエスト本文の想定コンテンツタイプを指定します。サポートされているコンテンツタイプは、<b>Application/JSON</b>、<b>Form URL Encoded</b>、<b>TOML</b>、<b>XML</b> および <b>YAML</b> です。</p>

パラメータ	説明
リクエスト本文	HTTP トランザクションメッセージで送信されるデータバイトを指定します。ヘッダーがある場合は、その直後に指定します。POST リクエストや PUT リクエストなど、特定のタイプの HTTP リクエストでは、ターゲットリソースで更新するコンテンツを指定するリクエスト本文を送信できます。
応答タイムアウト	HTTP リクエストの接続タイムアウトを指定します。デフォルトは 2000 ミリ秒に設定されます。
再試行数	障害発生後に HTTP リクエストが試行される回数を指定します。サービスの再試行は利用できません。  このパラメータは、ステータスコードが 5xx の場合に使用されます。たとえば、500 または 501 です。

### 解析設定

このセクションでは、HTTP リクエストから生成された応答を、さまざまな変数に解析できます。すべての HTTP リクエストシナリオで解析が必要であるとは限らないため、この構成はオプションです。

表 33: 解析設定

パラメータ	説明
コンテンツタイプ	応答本文の想定コンテンツタイプを指定します。サポートされているコンテンツタイプは、 <b>JSON</b> 、 <b>TOML</b> 、 <b>XML</b> および <b>YAML</b> です。
出力変数	HTTP リクエスト応答オブジェクトの特定セクションからのデータを含む変数を選択します。
パス式	応答オブジェクトを解析するパス式を定義します。応答オブジェクトデータ構造と情報のサブセットを抽出する理由に不問、パス式は異なります。  データはパス式の実行前にオブジェクト階層に正規化されます。そのため、構成されているコンテンツタイプには関係なく、応答オブジェクトで <code>JSONPath</code> が使用されます。

### 出力変数

HTTP リクエストは次の出力変数を返します。

- `HTTPRequest1.httpStatusCode` : HTTP のステータスコードを返します。

これらの応答コードは、次の 5 つの主要なカテゴリに分類されます。

- 情報応答 (100 ~ 199)

- 正常な応答 (200 ~ 299)
- リダイレクト (300 ~ 399)
- クライアントエラー (400 ~ 499)
- サーバエラー (500 ~ 599)

- `HTTPRequest1.httpResponseBody` : HTTP リクエストに対する応答本文を返します。
- `HTTPRequest1.httpResponseHeaders` : 応答からヘッダー情報を返します。

### コンテンツタイプのフォーマット

以下の例では、コンテンツタイプのフォーマットと JSON 応答のサンプルについて説明します。

#### コンテンツタイプ XML

XML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します (<https://www.convertjson.com/xml-to-json.htm>)。

XML 入力フォーマット :

```
<note>
  <to>Tove</to>
  <from>Jani</from>
  <heading>Reminder</heading>
  <body>Test application</body>
</note>
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "note": {
    "to": "Tove",
    "from": "Jani",
    "heading": "Reminder",
    "body": "Test application"
  }
}
```

JSON パス式の例 : `$.note.from` を使用して、Jani として値を取得します。

#### コンテンツタイプ TOML

TOML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します (<https://www.convertjson.com/toml-to-json.htm>)。

TOML 入力フォーマット :

```
title = "TOML Example"
[owner]
name = "Tom Preston-Werner"
dob = 1979-05-27T07:32:00-08:00
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "title": "TOML Example",
  "owner": {
    "name": "Tom Preston-Werner",
    "dob": "1979-05-27T15:32:00.000Z"
  }
}
```

JSON パス式の例: `$.owner.name` を使用して、`'Tom Preston-Werner'` として値を取得します。

### コンテンツ タイプ YAML

YAML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します (<https://www.convertjson.com/yaml-to-json.htm>)。

YAML 入力フォーマット:

```
# An employee record
martin:
  name: Martin D'vloper
  job: Developer
  skill: Elite
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```

JSON パス式の例: `$.martin.job` を使用して、`Developer` として値を取得します。

### コンテンツ タイプ JSON

JSON Expression Evaluator を使用します (<https://jsonpath.herokuapp.com/>)。

JSON 入力フォーマット:

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```



```
}
}
```

JSON パス式の例: \$.martin.job を使用して、Developer として値を取得します。

## 【解析 (Parse)】

Parse アクティビティを使用すると、データオブジェクトから情報を抽出できます。Parse アクティビティは、入力文字列 (JSON、TOML、XML、および YAML) を取り、指定されたデータに基づいて JSON 構造に変換します。その後、JSON パス式を使用して、JSON 構造を割り当てることができます。

以下のセクションで、Parse アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(85 ページ\)](#)
- [コンテンツ タイプのフォーマット \(86 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明 (Description)
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### 解析設定

パラメータ	説明 (Description)
入力変数	解析に使用するデータオブジェクトを格納する変数を指定します。
コンテンツ タイプ	データオブジェクトの、予期されるコンテンツタイプを指定します。サポートされているコンテンツタイプは、JSON、TOML、XML および YAML です。
出力変数	HTTP リクエスト応答オブジェクトの特定セクションからのデータを含む変数を選択します。
パス式	<p>応答オブジェクトを解析するパス式を定義します。応答オブジェクトデータ構造と情報のサブセットを抽出する理由に不問、パス式は異なります。</p> <p>データはパス式の実行前にオブジェクト階層に正規化されます。そのため、構成されているコンテンツタイプには関係なく、応答オブジェクトで JSONPath が使用されます。</p> <p>パス式は、Jayway JSONPath 式に従う必要があります。詳細については、<a href="https://github.com/json-path/JsonPath">https://github.com/json-path/JsonPath</a> を参照してください。</p>

## コンテンツタイプのフォーマット

以下の例では、コンテンツタイプのフォーマットと JSON 応答のサンプルについて説明します。

### コンテンツタイプ XML

XML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します (<https://www.convertjson.com/xml-to-json.htm>)。

XML 入力フォーマット：

```
<note>
  <to>Tove</to>
  <from>Jani</from>
  <heading>Reminder</heading>
  <body>Test application</body>
</note>
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "note": {
    "to": "Tove",
    "from": "Jani",
    "heading": "Reminder",
    "body": "Test application"
  }
}
```

JSON パス式の例：`$.note.from` を使用して、Jani として値を取得します。

### コンテンツタイプ TOML

TOML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します (<https://www.convertjson.com/toml-to-json.htm>)。

TOML 入力フォーマット：

```
title = "TOML Example"
[owner]
name = "Tom Preston-Werner"
dob = 1979-05-27T07:32:00-08:00
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "title": "TOML Example",
  "owner": {
    "name": "Tom Preston-Werner",
    "dob": "1979-05-27T15:32:00.000Z"
  }
}
```

JSON パス式の例：`$.owner.name` を使用して、'Tom Preston-Werner' として値を取得します。

### コンテンツ タイプ YAML

YAML から JSON フォーマットに変換するには、このツールを使用します (<https://www.convertjson.com/yaml-to-json.htm>)。

YAML 入力フォーマット:

```
# An employee record
martin:
  name: Martin D'vloper
  job: Developer
  skill: Elite
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```

JSON パス式の例: `$.martin.job` を使用して、Developer として値を取得します。

### コンテンツ タイプ JSON

JSON Expression Evaluator を使用します (<https://jsonpath.herokuapp.com/>)。

JSON 入力フォーマット:

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```

データ/JSON 正規化された応答

```
{
  "martin": {
    "name": "Martin D'vloper",
    "job": "Developer",
    "skill": "Elite"
  }
}
```

JSON パス式の例: `$.martin.job` を使用して、Developer として値を取得します。

## 条件 (Condition)

Condition アクティビティは決定を表します。条件が満たされているかどうかに応じて、フローは、True か False のパスを進みます。

以下のセクションで、condition パラメータと入力を有効にできます。

- 一般設定 (88 ページ)
- 式 (88 ページ)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### 式

各式を `{{Enter Expression}}` のようにラップします。

例: `{{HTTPRequest1.httpStatusCode == 200}}`

中括弧のない式を使用すると、システムはフローエラーを表示します。

表 34: 式

条件	説明
条件	<p>ドロップダウンリストで条件を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; (より小さい)</li> <li>• != (等しくない)</li> <li>• &gt; (より大きい)</li> <li>• == (等しい)</li> <li>• &gt;= (以上)</li> <li>• &lt;= (以下)</li> <li>• * (で乗算)</li> <li>• / (で除算)</li> <li>• + (加算)</li> <li>• - (減算)</li> </ul>

## ケース

コールフローの特定の決定ポイントで複数の可能性または結果がある場合は、Case アクティビティを使用します。

たとえば、Case アクティビティを使用すると、チーム名に応じてエージェント チームごとに異なるスクリーンポップを定義することができます。各 Case がブランチになり、そこから適

切なパスを定義できます。フローは、フローの特定のインスタンスに対して true と評価されるパスを進みます。各 Case アクティビティには、未定義のケースにシステムが使用するデフォルトがあります。いずれの Case も true と評価されない場合、デフォルトの Case が true と評価され、フローはその分岐に沿って続行されます。

以下のセクションで、Case アクティビティを有効にできます。

- [一般設定 \(89 ページ\)](#)
- [ケース \(89 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明 (Description)
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### ケース

表 35: Case 設定

パラメータ	説明
変数	さまざまなケースの評価に使用する変数を選択できます。ドロップダウンリストから変数を選択します。
式	さまざまなケースの評価に使用する式を入力できます。式の定義には、Pebble Templates のシンタックスを使用します。ペブルテンプレートのシンタックスの詳細については、「 <a href="#">Pebble Templates シンタックス (105 ページ)</a> 」を参照してください。
ケース	変数または式と比較するさまざまなケースを定義します。アクティビティごとに最大 20 個のケース ステートメントを追加できます。  [新規追加 (Add New)] をクリックすると、新しい Case ステートメントブロックが追加され、静的値、変数または式と比較します。変数または式を使用する場合は、ペブルテンプレートのシンタックスを使用します。ペブルテンプレートのシンタックスの詳細については、「 <a href="#">Pebble Templates シンタックス (105 ページ)</a> 」を参照してください。

表 36: アクティビティの結果

出力	説明
True	条件が満たされた場合に実行するパス。

出力	説明
False	条件が満たされていない場合に実行するパス。

## 移動先

フローチェーンを使用すると、複数のフローをチェーンできます。フローチェーンを実現するには、GoTo 終了アクティビティをキャンバスに追加して、現在のフローをエントリポイントまたは別のフローに移動するかどうかを示します。詳細については、[フローチェーン \(26 ページ\)](#) を参照してください。



(注) アクティビティライブラリにGoToアクティビティが表示されない場合は、シスコサポートに連絡して、対応する機能フラグを有効にするよう依頼してください。

以下のセクションで、GoTo アクティビティを有効にできます。

- [一般設定 \(90 ページ\)](#)
- [フローの接続先設定 \(90 ページ\)](#)
- [フロー変数マッピング \(91 ページ\)](#)

### 一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	新しいアクティビティの名前を入力します。
アクティビティ説明	(オプション) アクティビティの説明を入力します。

### フローの接続先設定

時間に基づいて発信者のエクスペリエンスを変更したり（コールをエントリポイントに受け渡す場合）、複数のシナリオで単一のフローを再使用できます（コールをフローに引き渡す場合）。GoTo オプションに基づいて、フロー変数は現在のフローから次のように渡されます。

- **エントリポイントに移動**：名前とデータ型が同じ custom flow 変数とグローバル変数が、現在のフローからエントリポイントに関連付けられているフローにコピーされます。
- **フローに移動**：[フロー変数マッピング](#) セクションで設定されたフロー変数が現在のフローから新しいフローにコピーされます。

表 37: フローの移動先設定

パラメータ	説明
エン트리ポイントに移動	<p>現在のフローがエン트리ポイントに移動する場合は、このオプションを選択します。転送時にアクティブなルーティング方法に基づいてフローロジックを変更する場合は、<b>コンボボックス</b>にエン트리ポイントを入力します。</p> <p>名前とデータ型が同じ <b>custom flow</b> 変数とグローバル変数は、最初のフローからエン트리ポイントに関連付けられた新しいフローにコピーされます。</p> <p><b>Webex Contact Center</b> 管理ポータルで作成されたテレフォニー エン 트리 ポイントだけが表示されます。</p>
フローに移動	<p>現在のフローが別のフローに移動する場合は、このオプションを選択します。<b>コンボボックス</b>で、ドロップダウンリストから移動先のフローを選択します。公開されたフローだけが移動先フローのドロップダウンリストに表示されます。</p> <p><b>[フロー変数マッピング (Flow Variable Mapping)]</b> セクションで、2つのフローに変数を手動でマッピングできます。</p>

### フロー変数マッピング

[**フローに動 (Go To Flow)**] オプションを選択すると、[**フロー変数マッピング (Flow Variable Mapping)**] セクションが表示されます。フロー変数とフロー間で同じ名前と同じデータタイプのグローバル変数が自動的にマッピングされます。この機能は、現在のフローと移動先フローの間の変数マッピングを編集、削除、または追加するのに役立ちます。

表 38: フロー変数マッピング

パラメータ	説明
現在の変数のマップ	<p>現在のフロー内のすべてのフロー変数とグローバル変数のリスト。同じ変数を、移動先フロー内の複数の変数にマップできます。</p> <p><b>コンボボックス</b>に、マッピングする変数を入力します。</p>
接続先変数へ	<p>ハンドオフ後に現在のフローからコピーされる、接続先フロー内のすべてのフロー変数とグローバル変数のリスト。</p> <p><b>コンボボックス</b>に、移動先フローにマッピングされる変数を入力します。異動先フローの変数は1回だけマッピングできますが、現在のフローの変数は何回もマッピングできます。</p>

変数マッピングを追加、編集、または削除するには、以下を行ないます。

- 変数マッピングを編集するには、ドロップダウンリストから適切なフローを選択します。

[現在の変数をマップ (Map Current Variables)] または [接続先変数へ (To Destination Variables)] ドロップダウンリストで変数を選択すると、もう1つのドロップダウンリストには同じデータ型の変数だけが表示されます。

たとえば、[現在の変数をマップ (Map Current Variables)] ドロップダウンリストから [整数 (Integer)] 型の `customerId` を選択した場合、[移動先変数へ (To Destination Variable)] ドロップダウンリストには、新しいフローの [整数 (Integer)] 型の変数だけが表示されます。

- 変数のマッピングを削除するには、[削除 (Delete)] アイコンをクリックします。
- 新しい変数マッピングを追加するには、[新規追加 (Add New)] をクリックします。[現在の変数のマッピング (Map Current Variables)] および [移動先変数へ (To Destination Variable)] ドロップダウンリストで、マップする変数を選択します。

### 変数の詳細

[現在のフロー変数の詳細 (Current Flow Variable Details)] セクションには、現在のフローのすべてのフローとグローバル変数が表示されます。

[移動先のフロー変数の詳細 (Destination Flow Variable Details)] セクションには、移動先のフローのすべてのフローとグローバル変数が表示されます。

タグをクリックすると、変数の情報が表示されます。マッピングする変数を選択すると、変数が緑色に変わるので、すでにマッピングされている変数を見分けやすくなります。

## フロー デザイナーの変数と式

Flow Designer には、次のタイプの変数があります。

- [カスタム フローの変数 \(92 ページ\)](#)
- [事前定義の変数 \(96 ページ\)](#)
- [グローバル変数 \(99 ページ\)](#)

### カスタム フローの変数

カスタムフロー変数は、フロー全体で使用できる、さまざまなデータ型の設定可能な変数です。フローのロジックを満たすために必要なだけの数のフロー変数を作成できます。

- [カスタムフロー変数の作成 \(93 ページ\)](#)
- [カスタムフロー変数の編集 \(94 ページ\)](#)
- [カスタムフロー変数の削除 \(95 ページ\)](#)



## カスタムフロー変数の作成

カスタムフロー変数を作成するには、以下の手順を実行します。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] の順に選択します。
- ステップ2 フローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[開く (Open)] をクリックします。  
[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ3 [構成 (Configuration)] パネルで [変数定義 (Variable Definition)] セクションを開きます。
- ステップ4 [フロー変数の追加 (Add Flow Variable)] をクリックします。
- ステップ5 変数の [名前 (Name)] と [説明 (Description)] を入力します。
- ステップ6 ドロップダウンリストで [変数タイプ (Variable Type)] を選択します。

(注) 変数の作成後は、変数タイプを変更できません。

サポートされる変数の型は次のとおりです。

変数の型	変数値
ブール値	[True] または [False] を選択します。
文字列	文字列値を入力します。式で変数を使用する場合は、 <code>{{variable}}</code> のシンタックスを使用します。
整数	整数値を入力します。
10進数	10進数値を入力します。
年月日	サポートされている形式のいずれかで日付と時刻を入力します。 yyyy-MM-ddTHH:mm:ss.SSSZ yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ yyyy-MM-ddTHH:mmZ <code>{{now()}}</code>

- ステップ7 選択した変数タイプに従って、変数のデフォルト値を指定します。
- ステップ8 (任意) [エージェントが表示可能としてマーク (Mark Agent Viewable)] トグルボタンを有効にすると、フローの一部として取得した値と一緒に変数がデスクトップに表示されます。  
[エージェントが表示可能としてマーク (Mark Agent Viewable)] トグルボタンを有効にすると、次のフィールドが表示されます。

- [デスクトップラベル (Desktop Label)] : デスクトップに表示する際に、その変数に関連付けるラベルを指定します。変数以外のわかりやすいラベルを入力して、エージェントが変数に渡されるデータを理解できるようにします。
- エージェントが編集可能 : やりとりセッションの一環として変数の値をエージェントが編集できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。エージェントが変数を更新すると、システムはそれらの変更を Flow Designer に戻します。エージェントは、デスクトップでフロー変数を編集し、[保存 (Save)] ボタンをクリックします。エージェントが変更を保存する前に、通話を切断すると、変数は更新されません。

**ステップ 9** [保存 (Save)] をクリックします。

カスタムフロー変数を保存する際、変数はデスクトップの [グローバルプロパティ (Global Properties)] パネルでタグとして保存されます。エージェントが表示可能として変数をマークするとタグには、簡単に識別できるようにヘッドセットアイコンが表示されます。

#### 例 : デスクトップに表示されるフロー変数の順序

エージェントが表示可能としてマークする変数を作成する場合、デスクトップには特定の順番でこれらの変数が表示されます。

たとえば、次のフロー変数を作成したとします。 *CustomerType*、*SubscribedCustomer*、*CustomerCount*、*CallRatio*、*dob*、*Datetest*。

デスクトップは、Flow Designer から次の順序でこれらの変数を受け取ります。 *CallRatio*、*CustomerCount*、*CustomerType*、*SubscribedCustomer*、*ANI*、*DN*、*dob*、*ronaTimeout*、*Datetest*。

デスクトップには、ユーザーインターフェイスの左から右に、次の順序で変数を表示します。

1. お客様変数 *Phone Number*、*DN*、*Queue*、*RONA Time*
2. フロー変数は、大文字で始まる変数が先で、小文字で始まる変数が後になるように、アルファベット順にソートされます。 *CallRatio*、*CustomerCount*、*CustomerType*、*Datetest*、*SubscribedCustomer*、*dob*。

## カスタムフロー変数の編集

変数がすでに使用されている場合、変数の型は編集できません。これにより、フローが大きな影響を受ける可能性があります。したがって、このアクションは禁止されています。この場合、[変数の型 (Variable Type)] ドロップダウンフィールドは無効になり、警告メッセージが表示されます。

変数が正常に編集されると、その変更がフロー全体に反映され、[グローバルプロパティ (Global Properties)] ペインでフロー変数をクリックすると表示されるポップオーバーにも表示されま

す。

カスタムフロー変数を編集するには、次の手順を実行します。

#### 手順

- 
- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)]。
  - ステップ 2 フローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[開く (Open)] をクリックします。  
[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。
  - ステップ 3 編集する [グローバルプロパティ (Global Properties)] ペインの変数タグをクリックします。  
その変数に元々設定されていた情報の概要を表示するポップオーバーウィンドウが表示されま
  - ステップ 4 ポップオーバーの右上にある [編集 (Edit)] をクリックします。  
  
[フロー変数を編集 (Edit Flow Variable)] ダイアログボックスが表示されます。変数がフローで使用されていない場合は、すべてのフィールドが編集可能です。変数名、説明、タイプおよび値を変更できます。
  - ステップ 5 このメッセージの [情報 (Information)] アイコンをクリックすると、その変数が使用されているアクティビティのリストが表示されます。変数の編集を続ける場合は、すべてのフローの構成からその変数を削除して、再度編集してください。
  - ステップ 6 必要な変更を加えます。  
  
変更するまで、[保存 (Save)] ボタンは無効のままになります。
  - ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。
- 

## カスタムフロー変数の削除

変数がフローで使用されている場合は、削除できません。削除すると、フローが大きな影響を受ける可能性があります。この場合、[変数の削除 (Delete Variable)] ウィンドウの [削除 (Delete)] ボタンは無効になり、変数が使用されているアクティビティのリストが表示されま

す。

アクティビティは、[メインフロー (Main Flow)] または [イベントフロー (Event Flows)] タブのどちらかに表示されるかに基づいてグループ化されます。使用されている変数を削除する必要がある場合は、すべてのフロー構成から変数を削除してから、削除を試みてください。

カスタムフロー変数を削除するには、次の手順を実行します。

## 手順

- 
- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flow)] の順に選択します。
  - ステップ2 フローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[開く (Open)] をクリックします。  
[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。
  - ステップ3 [グローバルプロパティ (Global Properties)] ペインで、削除する変数タグに表示される [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。
- 

## 事前定義の変数

フローで特定のイベントやアクティビティを使用すると、Flow Designer は事前定義変数を自動作成します。

使用可能な事前定義変数のリストが、[グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties)] ペインの [事前定義の変数 (Predefined Variables)] セクションに表示されます。また、選択したイベントまたはアクティビティの [プロパティ (Properties)] ペインにも表示されます。

各変数をクリックすると、変数に格納されるデータ型を説明するポップアップウィンドウが開き、フロー内での変数の使用方法を確認できます。

イベント出力変数のほとんどの属性は事前定義されており、編集できませんが、変数を編集すると、グローバル変数指定を変更できます。

## イベント出力変数

イベント出力変数は、イベントに具体的に関連付けられ、`<EventName>.<VariableName>` という形式の名前を持ちます。

フローで使用できるすべてのイベント出力変数は、イベントがフローに導入されると、[グローバルプロパティ (Global Properties)] ペインに自動的に表示され、関連付けられた Event Handler アクティビティの [プロパティ (Properties)] ペインにも表示されます。

使用可能なイベント出力変数は次のとおりです。

- NewPhoneContact.ANI
- NewPhoneContact.DNIS
- NewPhoneContact.InteractionID
- AgentAnswered.AgentID
- AgentAnswered.AgentName
- AgentAnswered.AgentSessionID
- AgentAnswered.QueueID
- AgentAnswered.QueueName

- AgentAnswered.TeamID
- AgentAnswered.TeamName
- AgentAnswered.TenantID
- AgentAnswered.CAD
- PhoneContactEnded.AgentID
- PhoneContactEnded.TeamID
- PhoneContactEnded.QueueID
- PhoneContactEnded.InboundChannel
- PhoneContactEnded.RoutingStrategyID

## システム変数のカスタマイズ

電話番号および DNIS（ダイヤル番号識別サービス）変数のデスクトップラベルのみをカスタマイズできます。フローで、**Set Variable** アクティビティを使用すると、これらの変数のエイリアスを作成し、それを構成することができます。

### 手順

- 
- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] の順に選択します。
  - ステップ 2 フローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[開く (Open)] をクリックします。**[Flow Designer]** ウィンドウが表示されます。
  - ステップ 3 [グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties)] ペインから、[変数定義 (Variable Definition)] セクションを開きます。
  - ステップ 4 [構成 (Configuration)] タブをクリックします。
  - ステップ 5 [フロー変数の追加 (Add Flow Variable)] をクリックします。
  - ステップ 6 変数の [名前 (Name)] と [説明 (Description)] を入力します。
  - ステップ 7 [変数タイプ (Variable Type)] ドロップダウンリストで [文字列 (String)] を選択します。
  - ステップ 8 [エージェントを表示可能にする (Make Agent Viewable)] トグルボタンを有効にします。
  - ステップ 9 [デスクトップラベル (Desktop Label)] フィールドに、変数に対する目的のデスクトップラベルを入力します。
  - ステップ 10 [保存 (Save)] をクリックします。  
これにより、変数が作成されます。
  - ステップ 11 アクティビティライブラリから、Set Variable アクティビティをキャンバスにドラッグします。
  - ステップ 12 [アクティビティ設定 (Activity Settings)] ペインの [変数設定 (Variable Settings)] セクションで、次を実行します。
    - a) [変数 (Variable)] ドロップダウンリストでステップ 10 で作成した変数を選択します。

- b) [変数値 (Variable Value)] セクションで、[変数に設定 (Set to Variable)] ラジオボタンを選択します。
- c) 電話番号には `NewPhoneContact.ANI`、DNIS には `NewPhoneContact.DNIS` など編集するシステム変数を選択します。

フローを公開すると、選択したシステム変数が新しく作成されたフロー変数に置き換わりません。フローの実行中に、新しく作成された変数のデスクトップラベルが、デスクトップの [着信ポップオーバー (Incoming popover)] と [やりとり (Interaction)] ペインに表示されます。

## アクティビティ出力変数

アクティビティ出力変数は、アクティビティからキャプチャされたデータを保存し、特定のアクティビティをキャンバスに追加すると自動的に作成されます。アクティビティ出力変数は、`<ActivityName>.<VariableName>` というシンタックスを使用します。ここで、ActivityName はアクティビティに基づいて動的に変化します。

1 つのアクティビティがフロー内で複数回使用される場合、各アクティビティに対して、関連付けられた各アクティビティ出力変数の一意のインスタンスが用意されます。フローで使用できるすべてのアクティビティ出力変数は、アクティビティをフローに導入したときに、[グローバルプロパティ (Global Properties)] ペインに自動的に表示され、関連付けられたアクティビティの [プロパティ (Properties)] ペインにも表示されます。

使用可能なアクティビティ出力変数は次のとおりです。

- `Menu.OptionEntered` : Menu アクティビティインスタンス中に発信者が選択したメニューオプションを保存します。これは 0 ~ 9 の 1 桁の数字です。
- `CollectDigits.DigitsEntered` : 数字の収集 (Collect Digits) アクティビティインスタンス中に発信者が入力した数字を保存します。数字の桁数は、アクティビティの構成によって異なります。
- `HTTPRequest.HTTPStatusCode` : HTTP リクエストの試行時に受信したステータスコードを保存します。
- `HTTPRequest.HTTPResponseBody` : HTTP リクエストが正常にトリガーされたときに、その応答を保存します。
- `HTTPRequest.ResponseHeaders` : HTTP リクエストの一部として送信されるヘッダーを保存します。
- `VirtualAgent.IntentTriggered` : 会話のエクスペリエンスが処理されるかエスカレートされるようにトリガーしたインテントを保存します。
- `GetQueueInfo.EWT` : 選択されたキューの推定待機時間の値を保存します。
- `GetQueueInfo.PIQ` : 選択されたキューについて、キュー内の位置の値を保存します。

## グローバル変数

グローバル変数は、フローの作成時に表示およびアクセスできるカスタム変数です。管理者は、管理ポータルでの **プロビジョニング** モジュールでグローバル変数を作成します。詳細については、「[グローバル変数](#)」を参照してください。

フローデベロッパーは、要件に応じてこれらの変数を使用できます。これらの変数をフローに追加できます。フローに追加後でも、グローバル変数を編集および削除することもできます。

### フローにグローバル変数を追加

フローには最大 30 の変数を追加できます。この数には、レポート不可能でエージェントが表示できない変数は含まれません。



- (注) 最大制限を超えて変数を追加する場合は、既存の変数を同数削除する必要があります。グローバル変数を削除する方法の詳細については、「[フローからのグローバル変数の削除 \(101 ページ\)](#)」を参照してください。

フローにグローバル変数を追加する

#### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルのナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] の順に選択します。
- ステップ 2** フローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[開く (Open)] をクリックします。  
[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties)] ペインで、[変数定義 (Variable Definition)] > [事前定義済み変数 (Predefined Variables)] セクションまでスクロールダウンします。
- ステップ 4** [グローバル変数 (Global Variables)] セクションで、[グローバル変数を追加 (Add Global Variables)] をクリックします。  
[グローバル変数を追加 (Add Global Variables)] ダイアログボックスが表示されます。管理者が **プロビジョニング** モジュールで作成したすべてのグローバル変数が表示されます。
- ステップ 5** (オプション) [グローバル変数を検索 (Search Global Variables)] フィールドを使用すると、リストで目的のグローバル変数をフィルタ処理および検索できます。
- ステップ 6** リストで目的のグローバル変数のチェックボックスをオンにし、[追加 (Add)] をクリックします。  
システムは、[グローバル変数 (Global Variables)] セクションに選択した変数を表示します。  
デフォルトでは、各変数は、[レポート可能 (Reportable)]、[エージェントに表示可能 (Agent Viewable)]、[エージェントが編集可能 (Agent Editable)]、[デスクトップラベル (Desktop Label)] などの管理者が提示したメタデータフィールドを保持します。グローバル変数の使用

中に管理者がメタデータ値を変更した場合、管理ポータルで行われた変更は、フロー全体に反映されます（キャッシュの有効期限の遅延は 8 時間です）。

## フローでグローバル変数を編集

グローバル変数を編集する場合、Flow Designer でグローバル変数のメタデータ値を変更することはできません。ただし、**[デフォルト値を上書き (Overwrite Default Value)]** トグルボタンを使用するとデフォルト値を変更できます。



(注) グローバル変数を編集する場合、管理ポータルで設定した**[エージェントの視認性 (Agent Viewability)]** および**[エージェントが編集可能 (Agent editable)]** 設定はフローでは考慮されません。フローデベロッパーは、フロー内でこれらのパラメータを明示的に設定する必要があります。

フロー内のグローバル変数をする方法

### 手順

- ステップ 1 管理ポータルのナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** > **[フロー (Flows)]** ]。
- ステップ 2 フローの横にある省略記号アイコンをクリックして、**[開く (Open)]** をクリックします。**[Flow Designer]** ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3 **[グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties)]** ペインで、**[変数定義 (Variable Definition)]** > **[事前定義済み変数 (Predefined Variables)]** セクションまでスクロールダウンします。
- ステップ 4 **[グローバル変数 (Global Variable)]** パネルで、グローバル変数をクリックし、編集 (✎) アイコンをクリックします。**[グローバル変数を編集 (Edit Global Variables)]** ダイアログボックスが表示されます。変数タイプ、デフォルト値、デスクトップラベル、エージェントが編集可能など、選択したグローバル変数の詳細が表示されます。
- ステップ 5 (オプション) デフォルト値を編集する場合は、**[デフォルト値を上書き (Overwrite Default Value)]** トグルボタンをオンにします。
- ステップ 6 選択した変数タイプに従って**[デフォルト値 (Default Value)]** に必要な値を入力します。たとえば、変数タイプが `boolean` の場合、このフィールドはドロップダウンリストとして表示されます。

(注) エージェントが報告可能な文字列タイプのグローバル変数に入力するデフォルト値は、256 文字以下にします。



ステップ7 [保存 (Save) ]をクリックします。

## フローからのグローバル変数の削除

どのフローでも使用されていないグローバル変数を削除できます。



(注) グローバル変数を削除できない場合は、管理者に連絡して、機能フラグを有効にしてフローからグローバル変数を削除するよう依頼してください。

フローからグローバル変数を削除する

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]>[フロー (Flow) ]の順に選択します。
- ステップ2 フローの横にある省略記号アイコンをクリックして、[開く (Open) ]をクリックします。  
[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ3 [グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties) ] ペインで、[変数定義 (Variable Definition) ]>[事前定義済み変数 (Predefined Variables) ] セクションまでスクロールダウンします。
- ステップ4 [グローバル変数 (Global Variables) ] パネルで、削除するグローバル変数の削除 (x) アイコンをクリックします。  
ポップアップメッセージが表示され、アクションの確認を求められます。
- ステップ5 [削除 (Delete) ] をクリックします。  
これにより、選択したグローバル変数がリストから削除されます。

## デスクトップで表示可能な変数

着信音声通話用のデスクトップの着信ポップオーバーおよび [やりとり (Interaction) ] ペインには、次の変数タイプを設定できます。

- 電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス) 、キュー名、RONA タイムアウトなどのシステム変数
- 管理ポータルで作成および管理するグローバル変数
- Flow Designer で作成および管理するカスタムフロー変数



- (注)
- [エージェントに表示可能 (Agent Viewable)] としてマークされている変数のみを構成できます。
  - これらの変数は、新しいフローと既存のフローで構成できます。ただし、既存のフローでは、電話番号、DNIS、キュー名などのデフォルトのポップオーバー変数が引き続き表示されます。この機能を使用して、これらのフローを編集してさらに変数を追加できます。

#### デスクトップの着信ポップオーバー

エージェントが着信通話を受信すると、着信ポップオーバーが表示されます。Flow Designer で構成された変数に従って、お客様に関する重要な情報が表示されます。システム、グローバル、およびカスタムフロー変数の任意の組み合わせを含めることができる着信ポップオーバーで、これらの各変数の表示順序を設定できます。これらの変数のデスクトップラベルを編集することもできます。

電話番号やDNISなどのシステム変数のデスクトップラベルをカスタマイズできます。詳細については、[システム変数のカスタマイズ \(97 ページ\)](#) を参照してください。

着信通話の場合、最小で3つ、最大で6つの変数を選択できます。相談通話の場合、相談先エージェントは、デフォルトでリストに追加されるエージェント名、エージェントDN、エージェントチームなどの追加の3つの変数を閲覧できます。



- (注) デスクトップの着信ポップオーバーで機密情報を含む変数を構成することはできません。

着信ポップオーバーの変数を構成する方法の詳細については、「[着信ポップオーバーの変数の構成 \(103 ページ\)](#)」を参照してください。

#### やりとりペイン

エージェントが着信通話に応答すると、[やりとり (Interaction)] ペインが表示されます。Flow Designer で構成されている [やりとり (Interaction)] ペインの変数に設定されている情報が表示されます。最大 30 個の変数を選択できます。システム、グローバル、およびカスタムフロー変数の任意の組み合わせを含めることができる [やりとり (Interaction)] ペインで、これらの各変数の表示順序を設定できます。これらの変数のデスクトップラベルを編集することもできます。

電話番号やDNISなどのシステム変数のデスクトップラベルをカスタマイズできます。詳細については、[システム変数のカスタマイズ \(97 ページ\)](#) を参照してください。

[やりとり (Interaction)] ペインの変数を構成する方法については、「[やりとりペインの変数の構成 \(104 ページ\)](#)」を参照してください。

## 着信ポップオーバーの変数の構成

### 始める前に

- デスクトップの着信ポップオーバーに追加する変数を作成する必要があります。詳細については、「[グローバル変数の作成](#)」および「[カスタムフロー変数の作成 \(93 ページ\)](#)」を参照してください。
- 変数をエージェント表示可能としてマークする必要があります。グローバル変数をエージェント表示可能としてマークする方法の詳細については、「[フローでグローバル変数を編集 \(100 ページ\)](#)」を参照してください。

### 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flows)] の順に選択します。
- ステップ 2** フローを作成するには、[新規 (New)] をクリックします。既存のフローを編集するには、フローの横にある省略記号アイコン > [開く (Open)] の順に選択します。  
[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties)] ペインから、[変数定義 (Variable Definition)] セクションを開きます。
- ステップ 4** [デスクトップの視認性と順序 (Desktop Viewability and Order)] タブをクリックします。
- ステップ 5** [着信ポップオーバー (Incoming Popover)] セクションで、[着信ポップオーバーの変数を選択 (Select Variables for Incoming Popover)] をクリックします。  
[着信ポップオーバーの変数を選択 (Select Variables for Incoming Popover)] ウィンドウが表示されます。電話番号、DNIS、キュー名、RONA タイムアウトなどの 4 つのデフォルトシステム変数を含むすべての変数が表示されます。電話番号、DNIS、キュー名などのシステム変数はデフォルトで選択されており、変数を追加するときにチェックを外すことができます。
- ステップ 6** 次の検索オプションを使用して、リストをフィルタ処理します。
- a) 特定の変数を名前で検索するには、[変数の検索 (Search Variables)] フィールドにいくつかの単語を入力します。
  - b) [変数タイプの選択 (Select Variable Type)] ドロップダウンリストで変数タイプを選択します。  
リストには、条件エントリごとに変数が自動入力されます。
- ステップ 7** 着信ポップオーバー用に選択する変数のチェックボックスをオンにします。  
最小で 3 つ、最大で 6 つの変数を選択できます。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。  
[自動保存 (Autosave)] トグルボタンが有効な場合は、この手順をスキップします。  
選択した変数が、[着信ポップオーバー (Incoming Popover)] セクションに表示されます。

- ステップ 9** 変数の横にあるハンドルアイコン (☰) を使用して変数をリスト内で上下に移動し、デスクトップの [着信ポップオーバー (Incoming Popover) ] ペインでの表示順序を設定します。
- ステップ 10** (任意) 変数の横にある [x] アイコンをクリックすると、リストから変数を削除できます。

## やりとりペインの変数の構成

### 始める前に

- デスクトップの着信ポップオーバーに追加する変数を作成する必要があります。詳細については、「[グローバル変数の作成](#)」および「[カスタムフロー変数の作成 \(93 ページ\)](#)」を参照してください。
- 変数をエージェント表示可能としてマークする必要があります。グローバル変数をエージェント表示可能としてマークする方法の詳細については、「[フローでグローバル変数を編集 \(100 ページ\)](#)」を参照してください。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]>[フロー (Flows) ]の順に選択します。
- ステップ 2** フローを作成するには、[新規 (New) ]をクリックします。既存のフローを編集するには、フローの横にある省略記号アイコン>[開く (Open) ]の順に選択します。  
[Flow Designer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [グローバルフロープロパティ (Global Flow Properties) ] ペインから、[変数定義 (Variable Definition) ] セクションを開きます。
- ステップ 4** [デスクトップの視認性と順序 (Desktop Viewability and Order) ] タブをクリックします。
- ステップ 5** [やりとりペイン (Interaction Pane) ] セクションで、[やりとりペインの変数を選択 (Select Variables for Interaction Pane) ] をクリックします。  
[やりとりペインの変数を選択 (Select Variables for Interaction Pane) ] ウィンドウが表示されます。すべての変数と、電話番号、DNIS、キュー名、RONA タイムアウトなどの4つのシステム変数が表示されます。
- ステップ 6** 次の検索オプションを使用して、リストをフィルタ処理します。
- 特定の変数を名前で検索するには、[変数の検索 (Search Variables) ] フィールドにいくつかの単語を入力します。
  - [変数タイプの選択 (Select Variable Type) ] ドロップダウンリストで変数タイプを選択します。  
リストには、条件エン트리ごとに変数が自動入力されます。
- ステップ 7** [やりとり (Interaction) ] ペインで選択する変数のチェックボックスをオンにします。  
最大 30 個の変数を選択できます。

- ステップ 8** 変数の横にあるハンドルアイコン (☰) を使用して変数をリスト内で上下に移動し、デスクトップの [やりとり (Interaction) ] ペインでの表示順序を設定します。
- ステップ 9** [保存 (Save) ] をクリックします。
- [自動保存 (Autosave) ] トグルボタンが有効な場合は、この手順をスキップします。
- 選択した変数が、[やりとり (Interaction) ] ペインセクションに表示されます。
- ステップ 10** (任意) 変数の横にある [x] アイコンをクリックすると、リストから変数を削除できます。

## 式の書き込み

フローデザイナーのほとんどのテキスト入力フィールドは式の書き込みをサポートしています。式は必須ではありませんが、式を使うことで、上級ユーザは変数を介して強力なスクリプト機能を使用できるようになります。式が不要な場合は、単純なフローで同じ入力フィールドに基本テキストと番号を入力することもできます。

各式は、`{{Enter Expression}}` のように二重中括弧で囲む必要があります。

たとえば、2つの文字列変数を組み合わせる場合は、`{{var1+var2}}` を使用する必要があります。詳細については、<https://pebbletemplates.io/> を参照してください。

## Pebble Templates シンタックス

Flow Designer のすべての入力フィールドで、Pebble テンプレート (<https://pebbletemplates.io/>) というオープンソースの式シンタックスが使用されます。

Pebble Templates でサポートされる記号は次のとおりです。==、!=、<、>、<=、>=、+、-、\*、/。式にカスタム変数を入力するには、`{{variable}}` のシンタックスを使用します。

論理演算子もサポートされます。詳細については、<https://pebbletemplates.io/wiki/operator/logic/> を参照してください。

Flow Designer で式を使用する前に Pebble テンプレートのドキュメントを確認することをお勧めします。式の記述については、<https://pebbletemplates.io/wiki/> のドキュメントを参照してください。

たとえば、この基本条件のユースケースでは、発信者の AccountNumber が特定の値と等しいか大きいかを式でチェックしています。特定のフローの実行について式がどう評価するかに基づいて、フローで True または False のパスを選択できます。

## 式の検証

入力フィールドで式が使用されているのを検出した場合 (つまり、`{{}}` シンタックスが入力されている)、フィールドの右下に青いアイコンが表示されます。

青いアイコンをクリックし、目的の結果が出るまで式をテストおよび変更できるモーダルを開きます。

[テスト式 (Test Expression)] モーダルには以下のフィールドが含まれます。

- **式 (Expression)** : アクティビティ構成の入力フィールドに最初に入力された式が表示されます。
- **変数フィールド (Variable Fields)** : 式に使用された各変数には、サンプル変数値を入力できるサポートフィールドがあります。各変数の値を入力し、**[テスト (Test)]** をクリックすると、入力したパラメータで式が実行された場合の結果が表示されます。

式で変数を設定するには、`{{variable name}}` という形式のみを使用します。たとえば、`{{NewPhoneContact.ANI}}` は変数のシンタックスです。

- **結果 (Result)** : **[テスト (Test)]** をクリックすると、式の結果が表示されます。結果が予想と異なる場合は、必要に応じて式を変更します。構成を変更した場合は、**[変更の適用 (Apply Changes)]** をクリックして、アクティビティ構成の式を更新します。

## フローデザイナーのエラーコード

Flow Designer は、エラーの性質または理由を示すエラーコードを返します。次の表を使用して、エラーとその説明を識別します。

表 39: フローデザイナーのエラーコード

エラーコード	説明
FC1001	フローバージョンが見つかりません。ページを更新するか、新しいフローを作成します。
FC1002	Start アクティビティが見つかりません。ページを更新するか、新しいフローを作成します。Start アクティビティは、新しいフローが作成されるとデフォルトで表示されます
FC1003	1つ以上のイベントフローに有効な Start がありません。各イベントフローの開始ブロックにイベントハンドラアクティビティを追加します。
FC1004	すべての非イベントブランチはエンドノードに到達する必要があります。
FC1005	変数設定の1つが無効です。変数ごとに、設定されたデータ型と変数値に互換性があることを確認します。
FC1006	アクティビティ内の1つ以上のポートが接続されていません。すべてのポートがリンクを介して別のアクティビティに接続されていることを確認します。
FC1007	アクティビティの説明を追加します。
FC1008	いくつかの変数が同じ名前です。すべての変数に一意的な名前を付ける必要があります。

エラーコード	説明
FC1009	式が無効です。
FC1010	条件が無効です。
FC1011	メインフローのリンクが切れています。リンクを削除してエラーを修正します。
FC1012	イベントフローのリンクが切れています。リンクを削除してエラーを修正します。
FC1013	アクティビティが複数のイベントフローで使用されています。複数のイベントフローは共通のアクティビティを共有することはできず、開始と終了は一意である必要があります。
FC1014	キューコンタクトでフローを終了する必要があります。出力リンクは、終了フローアクティビティにのみ接続できます。
FC1015	アクティビティ内の1つ以上のフィールドが正しく設定されていません。各フィールドの要件に従って、すべてのエラーを修正し、有効な入力値を入力します。
FC1016	別のユーザーが、このフローの名前と競合するフローを作成しました。フロー名が一意になるように編集します。
FC1017	アクティビティに、起点と終点が同じ矢印があります。

## リソースファイルの操作

リソースを表示するには、管理ポータルナビゲーションバーから[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを選択します。

オーディオファイル、定義済みの電子メール、または定義済みのチャット応答を表示できます。

## オーディオリソースファイルのアップロード

Webex Contact Center は、次の仕様の.wav 音声ファイルのアップロードをサポートしています。

- チャネル : 2
- サンプリングレート : 8000
- 精度 : 14 ビット
- ビットレート : 128k
- サンプルエンコーディング : 8 ビット u-law

### 手順

- 
- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。
- ステップ2 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページから、**[リソース (Resources)]** > **[オーディオファイル (Audio Files)]** を選択します。
- ステップ3 **[新規 (New)]** をクリックします。
- ステップ4 **[リソースのアップロード (Upload Resource)]** ページで、**[参照 (Browse)]** をクリックします。
- ステップ5 システム内のファイルに移動し、**[開く (Open)]** をクリックします。
- [ファイル (File)]** フィールドに、アップロードされたファイルのパスとファイル名が表示され、**[リソース名 (Resource Name)]** フィールドにはファイル名が表示されます。
- ステップ6 **[保存 (Save)]** をクリックします。
- 

## オーディオリソースファイルの編集



(注) システムが現在使用しているリソースを更新しないでください。

---

### 手順

- 
- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。
- ステップ2 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページから、**[リソース (Resources)]** > **[オーディオファイル (Audio Files)]** を選択します。
- ステップ3 リソース名の横にある **[省略記号]** ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。
- ステップ4 **[リソースの上書き (Overwrite Resource)]** ページで、**[参照 (Browse)]** をクリックします。
- ステップ5 システム内のファイルに移動し、**[開く (Open)]** をクリックします。
- [ファイル (File)]** フィールドに、アップロードされたファイルのパスとファイル名が表示され、**[リソース名 (Resource Name)]** フィールドにはファイル名が表示されます。
- 音声ファイルの仕様については、「[オーディオリソースファイルのアップロード \(107 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ6 **[Save]** をクリックします。
- ステップ7 **[はい (Yes)]** をクリックして、オーディオファイルの上書きを確認します。
-



## .wav ファイルの再生またはダウンロード

### 手順

- 
- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
  - ステップ2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [オーディオファイル (Audio Files)] を選択します。
  - ステップ3 ファイル名の横にある省略記号ボタンをクリックし、[再生 (Play)] をクリックします。
  - ステップ4 表示されるダイアログボックス内で、ファイルを開くか保存します。[開く (Open)] をクリックすると、コンピュータにインストールされているメディアプレーヤーが開き、ファイルが再生されます。互換性のあるメディアプレーヤーがインストールされていない場合は、ダイアログボックスが開き、プレーヤーをダウンロードするようにプロンプトが表示されます。
- 

## リソースファイルの更新

### 手順

- 
- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
  - ステップ2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [オーディオファイル (Audio Files)] を選択します。
  - ステップ3 ファイル名の横にある省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
  - ステップ4 リソースに必要な変更を加えます。
  - ステップ5 [保存 (Save)] をクリックします。
- 

## リソースファイルのコピー

コピー機能を有効にすると、プロンプトとその他のリソースファイルのバックアップコピーを作成できます。コピーできるのは、拡張子が .wav のファイルのみです。

### 手順

- 
- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
  - ステップ2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [オーディオファイル (Audio Files)] を選択します。
  - ステップ3 ファイル名の横にある省略記号ボタンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。

**ステップ4** 表示されたページで、コピーされたファイルの名前を入力するか、デフォルトの名前（元の名前の前に Copy\_ が付加された名前）のままにします。

**ステップ5** [保存 (Save) ] をクリックします。

## メディアファイルの参照のエクスポート

指定されたメディアファイルを参照する各ルーティング方法の名前と、関連付けられたエントリポイントまたはキューの名前を示すリストを、表示またはエクスポートできます。グローバルルーティング方法の場合、このリストには、エントリポイントまたはキューの名前の代わりに 0 が表示されます。

メディアファイルの参照を表示またはエクスポートするには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]。

**ステップ2** [ルーティング方法 (Routing Strategy) ] ページから、[リソース (Resources) ] > [オーディオファイル (Audio Files) ] を選択します。

**ステップ3** ファイル名の横にある省略記号ボタンをクリックし、[Excel] または [CSV] をクリックします。

**ステップ4** 表示されるダイアログボックスで、ファイルを開くか、保存するかを指定します。

## 事前定義の電子メールテンプレートの作成

エージェントが顧客との通信に使用できる電子メールテンプレートを事前に定義できます。組織は電子メール用の事前定義テンプレートを1つ作成することができます。

テンプレートを編集または削除するには、[事前定義の電子メール (Predefined Emails) ] ページのテンプレートの横にある省略記号ボタンをクリックします。



(注) 事前に定義された電子メールテンプレートをクイック返信電子メールに使用することはできません。

電子メールテンプレートを作成するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]。

**ステップ2** [ルーティング方法 (Routing Strategy) ] ページで、[リソース (Resources) ] > [事前定義の電子メール (Predefined Emails) ] の順に選択します。

**ステップ3** [新規 (New) ] をクリックします。

(注) 組織に定義済みの電子メールテンプレートが既に設定されている場合、[新規 (New) ] ボタンは無効になります。

**ステップ4** [新しい事前定義済み電子メール (New Predefined Email) ] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

- a) 新しい電子メールテンプレートの名前を入力します。
- b) テンプレートのステータスを設定します。

エージェントとお客様間のすべてのEメール通信用のデフォルトテンプレートとして使用する場合は、ステータスを [アクティブ (Active) ] に設定します。

ステータスを [非アクティブ (Not Active) ] に設定し、下書きとして保存します。後でステータスを [アクティブ (Active) ] に変更して使用できます。

- c) 電子メール本文を入力します。Eメール本文の下書きには、書式設定ツールを使用できません。
- d) (オプション) 電子メール本文にマクロを追加します。

マクロを使用して、電子メールに [顧客名 (Customer Name) ] または [エージェント名 (Agent Name) ] の変数を追加できます。選択した変数タイプのデフォルト値を設定できます。要件に従って、テンプレートでマクロを何回も使用できます。

- マクロ変数を追加するには、変数の必要な場所にカーソルを置きます。追加するマクロのタイプを選択し、[テキストエディタに挿入 (Insert to Text Editor) ] ボタンをクリックします。
- マクロのデフォルト値を設定するには、マクロをテキストエディタに挿入する前に、デフォルト値を [デフォルト値 (Default Value) ] フィールドに入力します。

- e) [保存 (Save) ] をクリックして、電子メールテンプレートを保存します。

## 事前定義のチャット応答を作成する

エージェントがお客様とのコミュニケーションに使用できる一連のチャット応答を定義できます。特定のキューまたはすべてのキューに対するチャット応答を構成できます。サポートされている言語は次のとおりです。

- 英語(米国)
- 日本語
- イタリア語
- フランス語
- ドイツ語

- スペイン語

キューや言語ごとに 50 の応答を構成できるので、キューごとに合計 300 の応答を構成できます。エージェントは、ローカルブラウザの言語設定に基づいてキューに応答を表示できます。そのため、エージェントは一度に 50 の応答のみ確認できます。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ 2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[リソース (Resources)] > [定義済みチャット応答 (Predefined Chat Responses)] の順に選択します。
- ステップ 3** [新規 (New)] をクリックします。
- ステップ 4** 次の詳細を入力します。

設定	説明
応答名	事前定義済みのチャット応答の名前を含めます。最大 40 文字まで入力できます。
ステータス	事前定義済みのチャット応答の状態を含めます。ステータスを非アクティブ化すると、エージェントデスクトップのエージェントに対して非表示になります。
言語	ドロップダウンリストから事前定義済みチャット応答の言語を選択します。 チャット応答の言語は編集できません。
キュー	チャット応答を定義するキューを選択します。ドロップダウンリストから [すべて (All)] を選択した場合、組織内のすべてのキューのすべてのエージェントがそのチャット応答を使用できます。 ただし、キューが 50 のメッセージキャパシティに達した場合、システムは制限に達したキュー名が書かれたエラーメッセージを表示します。システムは制限に達したキューを無効化するので、ユーザーはそれらのキューを選択できなくなります。
コンテンツ	チャット応用のテキストを含めます。150 文字まで入力できます。

ステップ5 [保存 (Save) ]をクリックします。

## ルーティング方法の使用

各エントリポイントとキューに対して、すべての時間間隔を網羅する一連のデフォルトのルーティング方法を作成する必要があります。また、デフォルトの方法以外の任意の時間間隔で別の方法をスケジューリングすることもできます。たとえば、キュー1には **BusyHourStrategy** として通常日シフト、**OffHoursStrategy** として営業時間外を含めることができます。

通常の日次スケジュールにデフォルトの方法としてフラグを付けます。休日スケジュールなど、デフォルト以外の方法は、デフォルトの方法と重複する時間間隔で作成できます。方法がデフォルトとしてマークされていない場合は、デフォルトの方法が上書きされ、デフォルトのスケジュールの例外として使用されます。つまり、システムは、まず、デフォルトとしてフラグが付けられていない方法を確認し、存在しない場合は、デフォルトの方法を使用します。

デフォルトの方法が現在の方法（つまり、現在実行されている方法）である場合、システムはデフォルト以外の方法に対して3分ごとにチェックし、見つかった場合は現在の方法になります。

時間間隔に関する方法が指定されておらず、時間間隔にデフォルトの方法がない場合、システムによって使用される最後の方法は、期限切れになっていても現在の方法として継続することができます。この場合、システムは1分ごとに有効な方法を確認し、見つければすぐにその方法が現在の方法になります。

## チームタイプについて

キューのルーティング方法を作成または変更するときには、次のオプションが表示されます。

- **エージェントベースチーム**は、既知の数のエージェントが割り当てられています。許可されたユーザーは、エージェントプロファイルを1つ以上のチームに割り当てます。これらのエージェントは、**Webex Contact Center** システムとのインターフェイスとしてエージェントデスクトップを使用します。
- **キャパシティベース** チームには、チームに割り当てられた特定のエージェントがいません。また、エージェントは、エージェントデスクトップを使用しません。たとえば、アウトソーシング事業者には、通話を処理するために **PBX** または **ACD** を使用するチームが存在する場合があります。キャパシティベースのチームを使用すると、**Webex Contact Center** で管理されない音声メールボックスまたはエージェントグループを扱うことができます。

ルーティング方法を作成する際に、チームの種類を混合できます。キャパシティベースのチームに対するコールルーティングの精度は、指定されたキャパシティ値によって異なることに留意してください。

**キャパシティベースチームの制限**

Webex Contact Center は、通話をダイヤル番号 (DN) に転送することで、キャパシティベースチームに通話を割り当てます。通話が DN に転送された後、Webex Contact Center は通話から切断されます。Webex Contact Center は、キャパシティベースチームが通話に応答、対応、拒否などのすべての通話状態を把握しません。

この制限により、次のような振る舞いになります。

- 通話転送後は、通話を追跡できません。
- RONA またはコールの失敗を検出できません。
- コールの録音はできません。
- Connect Time と Handled Time の値は取得できません。通話レポートでは、値はゼロ (0) として表示されます。
- キャパシティの設定は適用されないため、より多くの通話がキャパシティベースチームに割り当てられます。



(注) 静的ロードバランシング方法に、エージェントベースチームとキャパシティベースチームの両方が含まれる場合、通話量がキャパシティベースチームのキャパシティを超えても、システムは、通話をエージェントベースチームに割り振りません。

## ■ エントリポイントまたはキューのルーティング方法の表示

エントリポイントまたはキューのすべてのルーティング方法を表示するには、次のようにします。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。

**ステップ 2** **[エントリポイントを選択 (Select Entry Point)]** ドロップダウンリストからエントリポイントまたはキューを選択すると、そのエントリポイントまたはキューのルーティング方法が表示されます。

**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページに表示されるパラメータの詳細については、「[Routing strategy パラメータ \(115 ページ\)](#)」を参照してください。

リストビューの上部セクションには、選択したエントリポイントまたはキューで使用可能なすべてのルーティング方法を一覧にしたテーブルが表示されます。

(注) (オプション) 表の最後にある並べ替えボタンを使用すると、方法を時系列的に並べ替えることができます。

**ステップ 3** 方法の詳細を表示するには、ルーティング方法の横にある省略記号をクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページの下部のセクションには、次の詳細が記載される [ルーティング方法マッピング詳細 (Routing Strategy Mapping Details)] の表が表示されます。

- 選択したエントリポイントに対して定義したアクティブなルーティング方法に基づいて接続先キューとエントリポイントを一覧します。
- 選択したキューに対して定義したアクティブなルーティング方法に基づいて、システムが通話、チャット、またはEメールをルーティングするチームを一覧します。マッピング詳細は、通話を別のエントリポイントまたはキューに単純にリダイレクトするキュールーティング方法には表示されません。

(注) アクセス権限によって、[マッピングの詳細 (Mapping Details)] テーブルに表示される内容が決まります。たとえば、システムが販売キューへの通話をチームAとチームBにルートし、チームAのみにアクセス権が付与されている場合、マッピングテーブルには、着信通話の接続先としてチームAのみが表示されます。

ステップ4 [保存 (Save)] をクリックします。

## Routing strategy パラメータ

次の表では、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページに表示されるパラメータについて説明します。

列	説明
名前	方法に割り当てられた名前を表示します。方法名を作成後は、変更できません。
ID	方法のシステム生成番号を表示します。

列	説明
ステータス	<p>方法のステータスを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>現在</b> (赤で表示) : 現在実行中の方法のスナップショットを意味します。現在の方法をコピーすることはできませんが、実行の時間や日付に影響しない設定は変更できます。方法を変更しても、定期的なスケジュールバージョンには影響しません。</li> </ul> <p>(注) 現在の方法を削除することはできますが、その方法を削除する前に、同じ時間間隔に別の方法を作成する必要があります。別の方法を作成する前に方法を削除した場合、開始時間や終了時間または開始日や終了日が期限切れになっても、システムが採捕に使用した方法がデフォルトの方法となります。この問題が発生した場合は、現在の期間の新しい方法を作成するか、デフォルトの方法をコピーして、時刻設定を修正します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[アクティブ (Active)]</b> とは、方法が指定開始日の指定開始時間に有効であることを示します。これはデフォルトステータスです。</li> <li>• <b>[非アクティブ (Not Active)]</b> とは、指定開始日と指定開始時間に関わらず、方法が無効であることを示します。この状態の場合、方法を今後の使用に向けて保存したり、次回作業を続ける際のドラフトとして保存したりできます。</li> </ul>
デフォルト	方法がデフォルトであるかどうかを示します。デフォルトとしてフラグが立っていない方法は、デフォルトの方法がオーバーライドされ、デフォルトのスケジュールを置き換える場合があります。
チャットテンプレート	ルーティング方法に使用するチャットテンプレートを特定します。
繰り返し	方法を毎日または週の特定の曜日だけ繰り返すかを指定します。
開始日	方法の開始日を表示します。
終了日	方法の終了日を表示します。
開始時刻	指定日付範囲の指定日付に方法を開始する時刻を 24 時間形式で表示します。
終了時刻	指定日付範囲の指定日付に方法を終了する時刻を 24 時間形式で表示します。
タイムゾーン	エントリポイントまたはキューの作成時に複数のタイムゾーンを有効にする場合に、タイムゾーンを表示します。
フロー	ルーティング方法を実行する際に、関連する通話フローを一覧します。



## 現在のルーティング方法を表示

複数のエントリポイントまたはキューに対して現在展開されているルーティング方法の一覧を表示できます。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [現在のルーティング方法 (Current Routing Strategies)] を選択します。
- ステップ3 すべてのエントリポイントまたはキューの現在の方法を表示するには、ドロップダウンリストから [すべて (All)] を選択します。
- ステップ4 [適用 (Apply)] をクリックします。

**Routing strategy パラメータ**には、選択したエントリポイントまたはキューの現在のルーティング方法に関する詳細が示されています。[フロー (Flow)] 列には、一覧されているエントリポイントまたはキューに関連付けられている通話フローの名前が表示されます。

## タイムゾーンごとにルーティング方法を表示する

企業で、[複数のタイムゾーン (Multiple Time Zone)] 機能が有効になっている場合は、タイムゾーンを使用してエントリポイントとキューを構成できます。ルーティング方法で使用する時間の値は、エントリポイントまたはキューに対して構成するタイムゾーンに基づきます。エントリポイントとキューでタイムゾーンを構成しない場合、システムは、企業に構成したタイムゾーン (通常は本社) を使用します。

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページの右上にある自分の名前ボタンをクリックすると、エントリポイントまたはキューに対して構成した任意のタイムゾーンがドロップダウンリストに表示されます。

企業で、[ (Multiple Time Zone) ] 機能が有効になっていない場合、ルーティング方法の時間の値は、企業用に構成したタイムゾーンに基づきます。

タイムゾーンによってサマータイムが設定されている場合は、サマータイムが変更されたときに時刻が自動的に調整されます。

### 手順

- ステップ1 管理ポータル右上にある歯車アイコンをクリックすると、3つまたは4つの Tab キーが付いた設定パネルが表示されます。
- ステップ2 歯車アイコンをクリックします。[タイムゾーン (Time Zone)] ドロップダウンリストでタイムゾーンを選択します。

**ステップ3** [適用 (Apply)] をクリックします。

**ステップ4** 管理ポータルナビゲーションバーから、**ルーティング方法**を選択して、選択したタイムゾーンに基づいてルーティング方法を表示します。

## ルーティング方法の作成

この手順を使用して、新しいルーティング方法を作成します。既存の方法でも新しい方法を作成できます。

新しい方法を作成する前に

- すべての時間間隔で常にアクティブな方法を作成します。時間間隔に対してアクティブな方法を指定しない場合、システムはデフォルト値を使用します。デフォルトの方法がない場合、システムが最後に使用した方法が、期限切れであっても現在の方法として続行される可能性があります。
- 既存の方法を使用した新しい方法の作成、一部の設定変更、および新規方法の保存は簡単です。
- Eメールエントリーポイントごとに設定できるルーティング方法は1つのみです。
- スケジュールされた日付または時間が既存のアクティブ方法と競合する場合、アクティブな方法に変更を保存できません。

始める前に

チャットルーティング方法の前に [チャットテンプレート](#)を作成する必要があります。

手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。

**ステップ2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[ルーティング (Routing)] > [ルーティング方法 (Routing Strategies)] の順に選択します。

**ステップ3** [エントリーポイントの選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンリストからエントリーポイントを選びます。

**ステップ4** リスト表示で次のいずれかの操作を実行します。

- [新しい方法 (New Strategy)] をクリックします。

(注) [グローバルルーティングの上書き (Global Routing Overrides)] は、テレフォニーのチャンネルタイプにのみ適用されます。

- OR -

- [アクティブ (Active)] 状態の既存ルーティング方法の横にある省略記号ボタンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。

**ステップ5** 次の表の説明に従って、設定を入力または修正します。

(注) テレフォニーチャンネルには、1つ以上の方法を作成できます。

表 40: ルーティング方法に適用する一般設定

設定	説明
<b>一般設定</b>	
名前	US Holiday や Weekends などの方法名を入力します。方法の保存後は、このフィールドを編集できません。
企業名	テナント名が表示されます。
ステータス	[開始日 (Start Date) ] フィールドで指定した開始日に方法を有効にする場合は、[アクティブ (Active) ] をクリックします。 今後使用するため、または後で作業を続けるために下書きとして方法を保存するには、[非アクティブ (Not Active) ] をクリックします。 各エントリポイントまたはキューに設定できるルーティング方法は、1つだけであるため、チャットおよびEメールルーティング方法の状態は常に、[アクティブ (Active) ] です。

表 41: テレフォニー向けのルーティング方法に適用可能な設定

設定	説明
<b>時間設定</b> (プロキシキューの場合は読み取り専用)	
開始日 終了日	それぞれのフィールドをクリックし、カレンダーコントロールを使用して、開始日 (方法が有効になる日付) と終了日 (方法の期限が切れる日付) を指定します。
開始時刻 終了時刻	方法を開始および終了する時刻を、24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
曜日	すべての曜日について方法をスケジュールするには、ドロップダウンリストから [全曜日 (All Days) ] を選択し、月曜日から金曜日のみ方法をスケジュールするには、[平日 (Weekdays) ] を選択します。 または 方法をスケジュールする日を表す各アイコンをクリックします。
<b>詳細設定</b>	
保留音	エージェントが通話を保留にしたときに再生するオーディオ (.wav) ファイルの名前を選択します。キュー内の音楽 (MIQ) はフローから処理されます。コンタクトがキューに入り、エージェントが誰も対応できない場合、顧客は MIQ で対応されます。

設定	説明
<b>呼制御</b>	
デフォルトルーティング方法としてフラグ  または  デフォルトルーティング方法として更新	<p>[ルーティング方法 (Routing Strategy)] を選択します。この設定は、新しい方法を作成するか、既存の方法をコピーする場合のみに使用できます。</p> <p>このルーティング方法を、このエントリポイントまたはキューに対して指定した時間間隔のデフォルトのルーティング方法にする場合は、<b>[はい (Yes)]</b> に設定します。</p> <p>休日など、デフォルトのスケジュールに例外を作成する場合は、<b>[いいえ (No)]</b> に設定します。この方法は、デフォルト方法をオーバーライドします。つまり、システムは、まず、デフォルトとしてフラグが付けられていない方法を確認し、存在しない場合は、デフォルトの方法を使用します。</p> <p>(注) 特定の時間間隔に対してさまざまなルーティング方法を構成できますが、現在のルーティング方法とみなされるのは1つだけです。Webex Contact Center は、次の優先順位に従って、特定の時点で現在のルーティング方法を決定します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Global Routing Overrides</li> <li>2. デフォルトの Global Routing Overrides</li> <li>3. ルーティング方法</li> <li>4. デフォルトルーティング方法</li> </ol>
フロー	ドロップダウンリストからフローを選択します。

表 42: Eメールのルーティング方法に適用可能な設定

設定	説明
<p><b>電子メールアカウント</b></p> <p>1つのエントリポイントに追加できるEメールアカウントは1つだけです。電子メールアカウント名の横にあるアイコンを使用して、電子メールアカウントを編集または削除できます。</p>	

設定	説明
電子メールアカウントの追加	

設定	説明
	<p>[電子メールアカウントの追加 (Add Email Account) ] ボタンをクリックすると、[電子メールアカウントの追加 (Add Email Account) ] ダイアログボックスが開きます。次の詳細を入力します。</p> <p><b>電子メールアドレス:</b> 組織に連絡する電子メールアドレスを入力します。</p> <p><b>インバウンドサーバの設定:</b> 受信メールのサーバ詳細を次のように入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 着信プロトコル</li> <li>• 着信ホスト</li> <li>• インバウンド暗号化</li> <li>• インバウンドポート番号</li> </ul> <p><b>アウトバウンドサーバ設定:</b> 送信メールのサーバ詳細を次のように入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMTPサーバ</li> <li>• アウトバウンド暗号化</li> <li>• アウトバウンドポート番号</li> </ul> <p><b>サーバ認証:</b> 電子メールアカウントに接続するユーザ名とパスワードを入力します。</p> <p>(注) 次のメールサーバへのセキュアなアクセスのみ許可されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMTP、IMAP、または POP over SSL</li> <li>• SMTP、IMAP、または POP over TLS</li> </ul> <p>(注) E メールチャンネルに Gmail アカウントを使用するための必須手順は次のとおりです。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IMAP サーバーを提供して、Gmail 設定のサーバーからメールを取得する場合、IMAP オプションを有効化します。</li> <li>2. Gmail のアカウント設定で、[安全性の低いアプリ (Less Secure Apps) ] のフラグを有効化します。</li> <li>3. <a href="https://g.co/allowaccess">https://g.co/allowaccess</a> にログインし、CAPTCHA を無効化します。</li> <li>4. ルーティング方法のログイン情報を更新し、[保存 (Save) ] をクリックします。</li> </ol> <p><b>高度な電子メールアカウント設定:</b></p>

設定	説明
	<p>電子メールアカウントに関する次の高度な設定を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 最大添付ファイルサイズ</li> <li>• 添付数の制限</li> <li>• メール遅延時間</li> <li>• 最大メッセージ数/周期</li> </ul>
<p><b>電子メールルーティングルール</b></p> <p>最大 20 の電子メールルーティングルールを追加できます。ルールの横にあるアイコンを使用して、ルールを編集または削除します。</p>	
<p>ルーティングルール</p>	<p>[ルーティングルールの追加 (Add Routing Rule)] ボタンをクリックして、[ルーティングルールの追加 (Add Routing Rule)] ダイアログボックスを開きます。ルールを追加するには、次の詳細を入力します。</p> <p><b>Routing Rule Name :</b>                      ルールの名前を入力します。</p> <p><b>IF Email Subject Contains :</b>                      ルールの条件を設定するには、電子メールの件名にテキストを入力します。AND または OR 演算子を使用して、最大 10 の条件を追加できます。ただし、ルール内で AND 演算子と OR 演算子を併用できます。</p> <p><b>次のアクションを実行します。</b>                      いずれかの条件を満たす場合は、電子メールがキューに入れられる電子メールキューを選択します。</p> <p>(注) 電子メールは、最大 240 日間キューに残ります。240 日後に、システムは、Webex Contact Center から E メールを削除します。</p>
<p>デフォルト ルーティングルール</p>	<p>定義されたルールのいずれも基準を満たさない場合は、デフォルト ルーティングルールの電子メールキューを選択します。</p>

## ルーティング方法の変更

ルーティング方法を変更する前に、次の点に注意してください。

- 現在の方法をコピーすることはできませんが、実行時間や日付に影響するものを除き、すべての設定を変更できます。これらの変更は、定期的なスケジューラバージョンの方法には反映されません。
- 現在の方法を変更すると、変更は新しい通話に対してすぐに有効になり、現在の方法が終了するまで有効になります。変更が行われているときにキューに通話があった場合、[保

存 (Save) ] ボタンの右側の [キューの現在の通話に変更を適用 (Apply changes to current calls in queue) ] チェックボックスをオンにしていない限り、既存のキューの通話は元の方法に従います。



(注) 現在の電子メールまたはチャットのエントリポイントのルーティング方法に加えた変更は、対応するアクティブなルーティング方法にも適用されます。

- 現在の方法ではない方法を変更した場合、ユーザの変更は方法で指定されているスケジュールされた時間通りに有効になります。

### 手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]。
- ステップ 2 [ルーティング方法 (Routing Strategy) ] ページで、[エントリポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue) ] ドロップダウンリストからエントリポイントまたはキューを選択します。
- ステップ 3 変更する方法の横にある省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit) ] を選択します。
- ステップ 4 設定情報を修正します。各設定の詳細に関しては、[ルーティング方法の作成 \(118 ページ\)](#) の設定の説明の表を参照してください。
- ステップ 5 現在の方法を変更していて、その変更を現在キューにある通話に適用する場合は、ページの右下にある [キューの現在の通話に変更を適用する (Apply changes to current calls in queue) ] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしない場合、変更は新しいコールにのみ適用されます。
- ステップ 6 [保存 (Save) ] をクリックして変更を保存します。

## ルーティング方法の削除と復元

ルーティング方法を削除すると、ルーティング方法は [削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies) ] または の [削除済みグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides) ] ページに移動します。このページでは、30 日以内であれば復元または完全な削除を実行できます。30 日が経過すると、ルーティング方法は完全に削除されます。



(注) 現在の方法を削除すると、その期間にスケジュール設定されている次の方法がアクティブになります。別の方法がすでに作成されている場合以外は、現在の方法を削除しないでください。



## 標準ルーティング方法の削除

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ 2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)] ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選択します。
- ステップ 3** 削除するルーティング方法の横にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックして確定します。

この方法は [削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies)] ページに移動され、復元したり、完全に削除したりできます (ルーティング方法の復元または完全な削除 (125 ページ) を参照)。

## ルーティング方法の復元または完全な削除

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ 2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[削除された方法 (Deleted Strategies)] をクリックします。
- ステップ 3** [エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)] ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選択します。
- ステップ 4** 復元または完全に削除する方法の横にある省略記号ボタンをクリックして、次のいずれかの操作を実行します。

- 方法を完全に削除する場合は、[削除 (Delete)] をクリックします。[はい (Yes)] をクリックして確定します。

- OR -

- 方法を復元するには、[復元 (Restore)] をクリックします。

- ステップ 5** 方法を復元する場合は、必要に応じて設定を変更してから、[復元 (Restore)] をクリックします。

(注) ルーティング方法がエン트리ポイントに割り当てられている場合は、削除されたチャット エン 트리 ポイントのルーティング方法を復元することはできません。

設定が既存のルーティング方法と競合する場合は、メッセージによって通知されます。この場合、方法を復元する前に設定を変更する必要があります。

## 保留中のオーディオ

ネットワークで通話がキューに入った場合、対応できるキャパシティがあるチームに通話が配分されるまで、オーディオファイルが再生され続けます。通話がオーディオコンテンツの最大時間よりも長くキューに登録されている場合、音声ファイルは最後まで流れてから、最初に戻ります。

オーディオファイルには、短い遅延メッセージとそれに続く音楽を含めることをお勧めします。メッセージは、関連付けられたキュー名をアナウンスし、次の対応可能なエージェントを保留するように発信者に指示し、通話は監視される可能性があるという警告を含める必要があります。

方法ごとに1つの音声ファイルを録音できます。メッセージは、時刻、曜日、休日スケジュール、およびその他の要因によって異なる場合があります。

## Global Routing Overrides の操作

global routing override は、1つ以上のテレフォニー エントリポイントに適用するルーティング方法です。コールがエントリポイントに着信すると、ルーティングエンジンは、そのエントリポイントにグローバルルーティングオーバーライドが存在するかどうかをチェックします。Global Routing Override が既存する場合、エントリポイントの現在のルーティング方法になり、そのエントリポイントに関連付けられている標準のルーティング方法をオーバーライドします。

global routing override を作成すると、ルーティング方法を個別に変更するのではなく、緊急の状況で多数のエントリポイントに対してすばやく簡単にルーティング方法を同時に変更できます。

Global routing overrides は、テナントタイムゾーンで動作します。

## global routing overrides の表示

この手順を使用して、global routing overrides のリストを表示します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

## 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** を選択します。
- [ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、**[ルーティング (Routing)]** > **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** の順に選択します。
- [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページが開き、**[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)]** が表示されます。このページには、エントリポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。**[リスト (List)]** エリアの右上にある **検索機能** を使用すると、対象を見つけることができます。ページに表示されるパラメータの説明については、「[Global routing override パラメータ \(130 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 3** (オプション) データ分析用に global routing overrides のリストをエクスポートするには、ページの右上端付近にある省略記号ボタンをクリックし、**[Excel]** または **[CSV]** をクリックします。
- ステップ 4** (オプション) routing override の詳細を表示または編集するには、一覧されている override の左側にある省略記号ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。routing override の編集に関する詳細は、「[global routing override の編集 \(129 ページ\)](#)」を参照してください。

## global routing overrides の作成

休日や緊急事態など、複数のテレフォニー エントリ ポイントの問い合わせ処理フローを同時に変更できます。必要なときにオーバーライドとしてすばやく適用できる1つ以上のフローを事前設定します。アクティブになると、global routing override は、新しい通話のみに適用され、アクティブな通話は、現在のエントリポイントルーティング方法に従います。



- (注) デフォルトでは、テナントタイムゾーンで global routing overrides を作成します。**Global Routing Overrides** ページまたはダッシュボードで表示されるすべてのデータはテナントタイムゾーンに基づきます。

global routing override を作成するには、2つのメソッドがあります。

### global routing override の作成

この手順を使用して、global routing override を作成します。

#### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

## 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。  
**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、**[ルーティング (Routing)]** > **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** の順に選択します。  
**[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページが開き、**[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)]** が表示されます。  
 このページには、エントリポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。
- ステップ 3** **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページで、**[+新しいオーバーライド (+ New Override)]** の順に選択します。  
**[グローバルルーティングオーバーライドの作成 (Create Global Routing Override)]** ページが開きます。
- ステップ 4** **Global routing override パラメータ (130 ページ)** の説明に従って新しい global routing override を構成します。
- ステップ 5** **[保存 (Save)]** または **[キャンセル (Cancel)]** をクリックします。
- 

## コピーから global routing override を作成する

この手順を使用して、既存の override のコピーから global routing override を作成します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

## 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。  
**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、**[ルーティング (Routing)]** > **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** の順に選択します。  
**[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページが開き、**[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)]** が表示されます。  
 このページには、エントリポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。

- ステップ 3** コピーする global routing override を検索し、新しい override を作成します。[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] エリアの右上にある検索機能を使用すると、目的を見つけることができます。
- ステップ 4** リストされた override の左にある省略記号ボタンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。
- [グローバルルーティングオーバーライドをコピー (Copy Global Routing Override)] ページが開きます。
- ステップ 5** [Global routing override パラメータ \(130 ページ\)](#) に記載されている指示に従って、必要に応じて設定を変更します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] または [キャンセル (Cancel)] をクリックします。

## global routing override の編集

この手順を使用して既存の global routing override を編集します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] を選択します。
- [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、[ルーティング (Routing)] > [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] の順に選択します。
- [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] ページが開き、[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] が表示されます。このページには、エン트리ポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。
- ステップ 3** 編集する routing override を検索します。[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] エリアの右上にある検索機能を使用すると、目的を見つけることができます。
- ステップ 4** 変更するエン트리ポイントの左にある省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
- [グローバルルーティングオーバーライドを上書き (Overwrite Global Routing Override)] ページが開きます。

ステップ5 [Global routing override パラメータ \(130ページ\)](#) で提供されている情報に基づき、routing override パラメータを編集します。

ステップ6 [保存 (Save) ] または [キャンセル (Cancel) ] をクリックします。

## Global routing override パラメータ

次のセクションでは、global routing override ユーザーインターフェイスで構成されるさまざまなページで表示されるパラメータについて説明します。

### Global Routing Overrides ページのパラメータ

次の表では、**Global Routing Overrides** ページの **[Global Routing Overrides List]** エリアで表示されるパラメータについて説明します。

列	説明
名前	override に割り当てた名前を表示します。作成後は、override 名を変更できません。
ID	override に対してシステムが割り当てた番号を表示します。
ステータス	<p>override の状態を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[現在 (Current) ]</b> (赤で表示) とは、現在実行の override のスナップショットを示します。現在の override はコピーできませんが、実行時間または実行日に影響しない設定は変更できます。override への変更は、override の定期的なスケジュールバージョンに影響しません。</li> </ul> <p>(注) 現在の override は削除できますが、同じ時間間隔の別の override を作成してから、削除する必要があります。別の override を作成する前に、削除した場合、開始時間や終了時間または開始日や終了日が期限切れになっても、システムがしゅした最後の override がデフォルトの override になります。これが発生した場合は、現在の期間に対して新しい override を作成するか、デフォルトの override をコピーして、正確な時間に修正します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[アクティブ (Active) ]</b> とは、override が指定開始日の指定開始時間に有効であることを示します。これはデフォルトステータスです。</li> <li>• <b>[非アクティブ (Not Active) ]</b> とは、指定開始日と指定開始時間に関わらず、override が無効であることを示します。この状態の場合、override を今後の使用に向けて保存したり、次回作業を続ける際のドラフトとして保存したりできます。</li> </ul>

列	説明
デフォルト	global routing override がデフォルトルーティング方法 ([はい (Yes) ]) なのかデフォルトのルーティング方法ではない ([いいえ (No) ]) のかを示します。
繰り返し	override を毎日または週の特定の曜日だけ繰り返すかを指定します。
開始日	override を開始する日付を表示します。
終了日	override を終了する日付を表示します。
開始時刻	指定日付範囲の指定日付に override starts (in 24-hour format) を開始する (24 時間形式) 時間を表示します。
終了時刻	指定日付範囲の指定日付に override starts (in 24-hour format) を終了する (24 時間形式) 時間を表示します。
タイムゾーン	テナントタイムゾーンを表示します。 Global routing overrides はテナントタイムゾーンで動作します。
フロー	routing override の実行中に関連する通話フローを一覧します。

### Global Routing Override ページの上書き、コピーおよび復元用パラメータ

次の表では、次のページで表示されるパラメータについて説明します。

- [グローバルルーティングオーバーライドの作成 (Create Global Routing Override) ] ページ
- [グローバルルーティングオーバーライドを上書き (Overwrite Global Routing Override) ] ページ
- Copy Global Routing Override ページ
- Restore Global Routing Override ページ

この情報を使用して、新規またはコピーした overrides を構成し、既存のものを編集します。

パラメータ	説明
一般設定	
名前	global routing override の名前を入力します。作成後に名前を変更することはできません。 override をコピーする場合、コピーの名前を変更できます。
企業名	テナントの名前を表示します。
チャンネルタイプ	有効なチャンネルタイプであるテレフォニーのみを表示

パラメータ	説明
エントリポイント	このフィールドは、global routing override の作成またはコピー時のみに表示されます。 global routing override を適用するエントリポイントを選択します。
ステータス	<b>[状態 (Status)]</b> トグルボタンをクリックすると、global routing override の状態を <b>[アクティブ (Active)]</b> か <b>[非アクティブ (Not Active)]</b> に設定できます。 <b>[アクティブ (Active)]</b> に設定すると、関連する <b>[開始日 (Start Date)]</b> および <b>[終了日 (End Date)]</b> そして <b>[開始時間 (Start Time)]</b> および <b>[終了時間 (End Time)]</b> フィールドで指定した日付と時間に routing override が有効化または無効化されます。
時刻設定	
タイムゾーン	テナントタイムゾーンを表示します。 Global routing overrides はテナントタイムゾーンで動作します。
開始日 終了日	これらの各フィルターをクリックし、カレンダーコントロールを使用すると、開始日 (global routing override が有効になる日) と終了日 (global routing override が有効期限切れになる日) を指定できます。
開始時刻 終了時刻	global routing override を開始または終了する時間を 24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
曜日	ドロップダウン リストで、次の内容を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 毎日 global routing override をスケジュールするには、<b>[すべての曜日 (All Days)]</b> を選択します。</li> <li>• 月曜日から金曜日まで global routing override をスケジュールするには、<b>[平日 (Weekdays)]</b> を選択します。</li> <li>• 週の特定の曜日のみ global routing override をスケジュールする場合は、<b>[指定曜日 (Specific Days)]</b> を選択肢、曜日を示すアイコンをクリックします。</li> </ul>
詳細設定	
保留音	ドロップダウンリストで、エージェントが通話を保留にしたときに再生するオーディオ (.wav) ファイルを選択します。キュー内の音楽 (MIQ) はフローから処理されます。コンタクトがキューに入り、エージェントが誰も対応できない場合、顧客は MIQ で対応されます。



パラメータ	説明
デフォルトルーティング方法としてフラグ	<p>この設定は、新規 override の作成時または既存のもののコピー時のみに使用できます。</p> <p>global routing override を、このエントリポイントに対して指定された間隔のデフォルト global routing override にするには、<b>[はい (Yes)]</b> に設定します。</p> <p>休日など、デフォルトのスケジュールに例外を作成する場合は、<b>[いいえ (No)]</b> に設定します。override は、デフォルトの override をオーバーライドします。つまり、システムはまず、デフォルトとしてフラグが立っていない override をチェックし、存在しない場合は、デフォルトの override を使用します。</p> <p>(注) 指定の時間間隔で異なるルーティング方法を構成できます。ただし、Webex Contact Center は、1 つのルーティング方法のみを優先します。Webex Contact Center は、次の優先順位に従って、特定の時点で現在のルーティング方法を決定します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Global Routing Overrides</li> <li>2. デフォルトの Global Routing Overrides</li> <li>3. Routing Strategy</li> <li>4. デフォルトの Routing Strategy</li> </ol>
呼制御	
フロー	フローを選択して、構成した期間中に選択したエントリポイントの問い合わせ処理動作をオーバーライドします。

## global routing override の削除

この手順を使用して、グローバルルーティング方法を削除します。

### 始める前に

この手順を完了するには、管理者アクセス権限が必要です。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** を選択します。

**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。

**ステップ 2** メニューバーで、[ルーティング (Routing)] > [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] の順に選択します。

[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] ページが開き、[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] が表示されます。このページには、エン트리ポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。ページに表示される要素の説明については、「[Global routing override パラメータ \(130 ページ\)](#)」を参照してください。

**ステップ 3** 編集する routing override を検索します。[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] エリアの右上にある検索機能を使用すると、目的を見つけることができます。

**ステップ 4** 削除する routing override の左にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。開いた確認ダイアログで、[OK] をクリックします。

routing override が復元または完全な削除を想定している [削除済みグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページに移動します。詳細については、[ルーティング方法の復元または完全な削除 \(125 ページ\)](#) を参照してください。

## global routing override を復元または完全に削除する

この手順を使用して、global routing override を復元するか完全に削除します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] を選択します。

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページが開きます。

**ステップ 2** メニューバーで、[ルーティング (Routing)] > [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] の順に選択します。

[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] ページが開き、[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] が表示されます。このページには、エン트리ポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。ページに表示されるパラメータの説明については、「[Global routing override パラメータ \(130 ページ\)](#)」を参照してください。

**ステップ 3** ページの右上にある [削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ボタンをクリックします。

[削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページが開き、既存する場合は、削除された ルーティングオーバーライド が表示されます。

**ステップ 4** [削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] リストビューで、復元するまたは完全に削除するルーティングオーバーライドを検索します。ページの右端にある **検索機能** を使用すると、対象を見つけることができます。

**ステップ 5** 復元または完全に削除するルーティングオーバーライドの左側にある省略記号ボタンをクリックするか、次のいずれかに従います。

- a) (オプション) override を完全に削除するには、**削除アイコン** をクリックします。続行するには確認ダイアログボックスで **[はい (Yes)]** をクリックします。

routing override が削除された状態で、[削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページがすぐに更新されます。

- b) (オプション) override を復元するには、**復元アイコン** をクリックします。続行するには確認ダイアログボックスで **[はい (Yes)]** をクリックします。

[グローバルルーティングオーバーライドを復元 (Restore Global Routing Override)] ページが開き、routing override の設定が表示されます。

[Global routing override パラメータ \(130 ページ\)](#) で記載されている情報に従って、一部の設定を変更できます。

[復元 (Restore)] をクリックして変更を保存し、override の再アクティブ化を確認します。

- (注) 設定が既存の routing override と競合する場合は、メッセージによって通知されません。この場合は、override を復元する前に設定を変更する必要があります。

ルーティングオーバーライドが復元された状態で、[削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページがすぐに更新されます。

■ **global routing override** を復元または完全に削除する

## 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。