



フロー デザイナー

- [Flow Designer の概要 \(1 ページ\)](#)
- [はじめに \(1 ページ\)](#)
- [主な用語 \(2 ページ\)](#)
- [フロー デザイナー アプリケーションへのアクセス \(3 ページ\)](#)
- [フロー デザイナーのブラウザ要件 \(4 ページ\)](#)
- [フロー デザイナーの電子メール要件 \(5 ページ\)](#)
- [Flow Designer のレイアウト \(5 ページ\)](#)
- [Flow Designer アクティビティ \(11 ページ\)](#)
- [フロー デザイナーの変数と式 \(89 ページ\)](#)
- [フローの作成と管理 \(104 ページ\)](#)
- [エラー処理 \(114 ページ\)](#)
- [フロー チェーン \(115 ページ\)](#)
- [フローのトレース \(116 ページ\)](#)
- [フロー デザイナーのエラー コード \(118 ページ\)](#)

Flow Designer の概要

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

わセ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。

- エントリポイント
- キュー
- エージェント
- 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

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 (End Flow)]

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ตอบสนอง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ตอบสนอง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。

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ィールが必要です。

手順

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 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"> • Google Chrome V76.0.3809 以降 • Firefox の延長サポートリリース (ESR) V68 以降 • Edge Chromium (MS Edge V79 以降)
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V103.0.5060.114 以降 • Firefox の延長サポートリリース (ESR) V102.0 以降 • Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 以降)
macOS	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 以降 • Firefox の延長サポートリリース (ESR) V68 以降 • Edge Chromium (MS Edge V79 以降)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> • Chromium V73 以降 • Google Chrome V76.0.3809 以降

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

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。アクティビティライブラリには、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ビティ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、キャンバスを動かしたり、拡大/縮小したりできます。フローサイズやキャンバスの使用に制限はありません。

Flow Designer には、追加のキャンバススペースを許可する 2 つのタブがあります。

- [メインフロー](#)
- [イベントフロー \(6 ページ\)](#)

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、Cisco Unified IP Interactive Voice Response (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。フローには、システムが順番に実行する予測可能なステップが含まれます。

イベントフロー

メインフロー実行中の任意の時点で、システムは、メインフローを中断するイベントをトリガーします。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) イベントフローキャンバスで複数のイベント処理フローを構成できます。各イベントフローには、共有アクティビティのない一意の開始と終了が必要です。

[イベントフロー (Event Flows)] タブには、さまざまなアクティビティで使用する次のイベントハンドラが含まれています。

- **OnGlobalError**

このイベントは、グローバルエラー処理を円滑に進めます。アクティビティでエラーパスリンクを構成しない場合、システムがこのイベントをトリガーします。すべての[通話処理中のアクティビティ](#)および[フロー制御のアクティビティ](#)がこのイベントを公開します。詳細については、[OnGlobalError ワークフロー](#)を参照してください。

- **AgentAnswered**

エージェントが着信通話に応答し、お客様のエクスペリエンスがキューで中断された場合、システムはこのイベントをトリガーします。

このイベントを開くアクティビティは、[スクリーンポップ](#)と[キュー連絡先](#)です。

- **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、システムやこのイベントをトリガーします。[スクリーンポップ](#)および[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する場合、このイベントを利用できます。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、フローが機能しない場合があります。

キュー連絡先 アクティビティのみがこのイベントで公開されます。

- **AgentDisconnected**

最後のエージェントがライブ通話から切断され、お客様のみが回線に残っている場合、システムはこのイベントをトリガーします。

キュー連絡先 アクティビティがこのイベントを公開します。





- **AgentOffered**

エージェントに音声での問い合わせが割り当てられると、システムはこのイベントをトリガーします。このイベントにより、フローデベロッパーは、イベント処理の一部であるサポートされているアクティビティを複数構成できます。たとえば、フローデベロッパーは、AgentOffered イベントに対して **Screen Pop** アクティビティを構成できます。これにより、エージェントが通話に応答する前に、お客様関連情報をエージェントに提供できます。このイベントは、NewPhoneContact に関連付けられています。

イベント出力変数 ([93 ページ](#)) で関連する変数を表示できます。

ズームツールバー

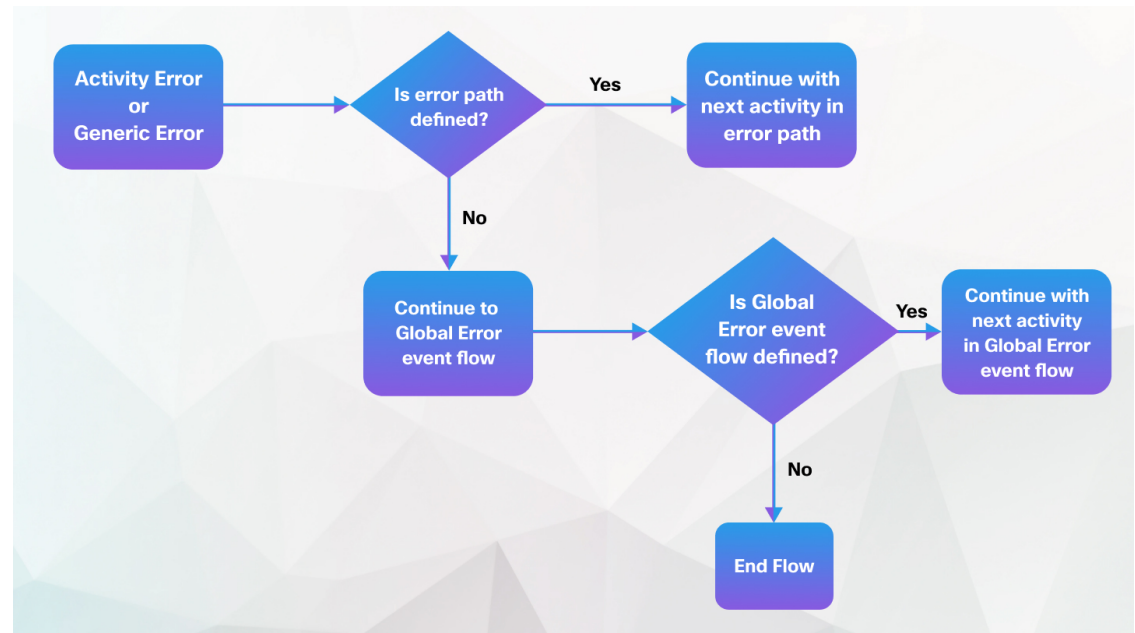
フローデザイナーのズームツールバーには、グローバルプロパティ、拡大、および縮小のボタンがあり、**[グローバル プロパティ]** ペインを表示したり、キャンバスのコンテンツを最小化または最大化したりするのに役立ちます。

- **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 \(10 ページ\)](#)」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。
- **アクティビティのコピー・ペースト** : ツールバーの  アイコンをクリックすると、キャンバス上で選択したアクティビティをコピー・ペーストできます。詳細については、[アクティビティのコピー・ペースト \(108 ページ\)](#) を参照してください。

OnGlobalError ワークフロー

フロー作成中に、アクティビティのエラーパスを設定して、フローの実行中に発生したアクティビティエラーまたは一般的なエラーを処理できます。

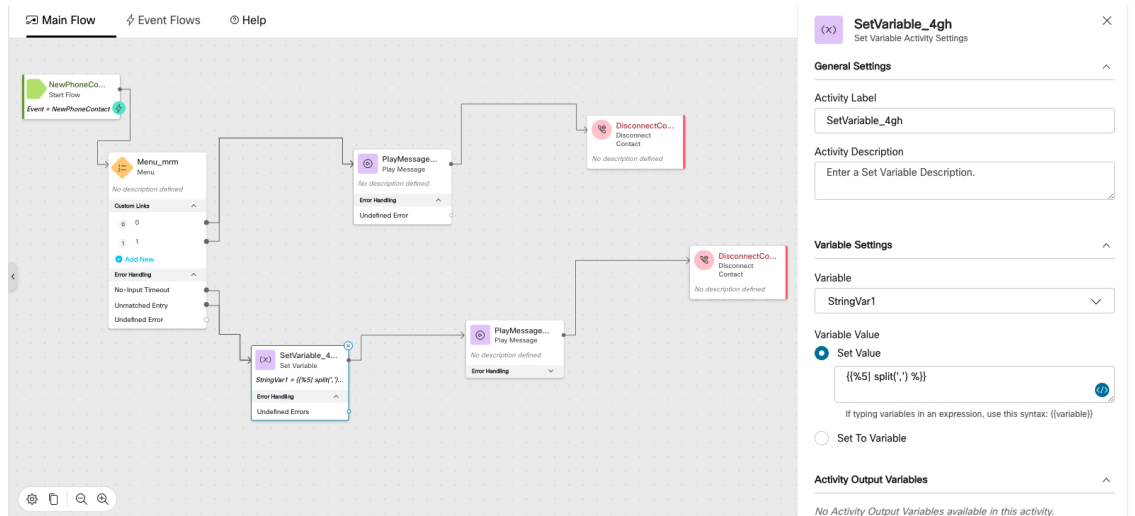
図 1: OnGlobalError ワークフロー



フロー実行中にエラーが発生した場合、エラーパスで定義されている次のアクティビティで実行が続行されます。メインフローでエラーパスを構成しない場合でも、フロー実行エラーに対処する [イベントフロー (Event Flows)] タブで利用可能な OnGlobalError イベントを設定できます。

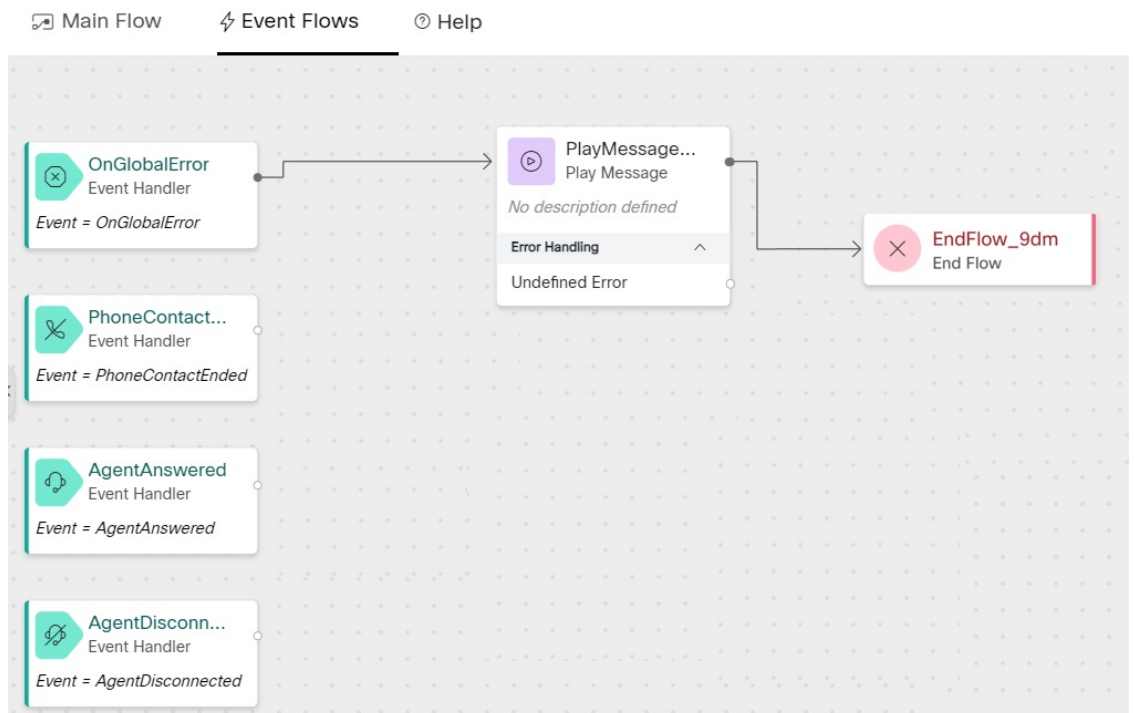
メインフローとイベントフローの両方でエラーパスを定義しなかった場合で、フロー実行中にエラーが発生するとフローは終了します。

フローで **Set Variable** アクティビティを構成する場合は考慮してください。

図 2: メインフローの **Set Variable** アクティビティ

メインフローの **Set Variable** アクティビティの **Undefined Error** ノードを設定すると、フロー実行中にシステムエラーを処理できます。メインフローでエラーパスを定義しない場合でも、**Event Flow** タブに異動して、OnGlobalError イベントフローを構成できます。

図 3: OnGlobalError イベントフロー



上記の例では、OnGlobalError イベントハンドラに **Play Message** が追加されています。メインフローの **Set Variable** アクティビティ実行中にシステムエラーが発生した場合、システムはまず、**Set Variable** アクティビティで行った構成を考慮します。エラーパスが定義されていない

場合、システムは、**イベントフロー**の `onGlobalError` イベントハンドラを確認します。上記の例では、`onGlobalError` イベントに **Play Message** アクティビティが付いているため、システムはメッセージを再生してフローを終了します。

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バ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 \(Set Variable\)](#) (67 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 \(108 ページ\)](#)」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 \(111 ページ\)](#)」を参照してください。

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。



(注) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、[エラー処理 \(114 ページ\)](#) を参照してください。

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](#) (12 ページ)
- [音楽の設定](#) (12 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	<p>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。</p> <p>[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。</p> <p>詳細については、「オーディオリソースファイルのアップロード」を参照してください。</p>
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、Pebble Templates シンタックス 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
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: $\{\{MusicLength + 20\}\}$) 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: $\{\{MusicLength + 20\}\}$) 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>



- (注) 通話フローで [HTTPリクエスト](#) アクティビティ前に **Play Music** アクティビティを含める際は、オーディオが完全に再生された後に、**HTTP Request** を実行してください。

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)] キャンバスで 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。



(注) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できません。詳細については、「イベントフロー」を参照してください。

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 (14 ページ)
- アンケート (14 ページ)
- 言語設定 (15 ページ)
- 顧客情報 (15 ページ)
- 変数の受け渡し (16 ページ)
- 詳細設定 (17 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"> • [音声ベース (Voice Based)] ラジオボタンを選択します。 • 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。
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"> • [Eメール/SMSベース (Email/SMS Based)] ラジオボタンを選択します。 • 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。

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、[言語設定をオーバーライドする (Override Language Settings)] トグルボタンを有効にします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [言語の設定 (Set Language)]: 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。 <p>[言語設定をオーバーライドする (Override Language Settings)] 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、グローバル変数 (95 ページ) 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、「カスタム フローの変数」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、[新規追加 (Add New)]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"> • 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。 <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「質問」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 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。 • 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 [個人識別情報 (PII) としてマーク (Mark as Personally Identifiable Information (PII))] トグルを有効にしてください。 <p>PII の詳細については、Webex Experience Management ドキュメントの「Experience Management における PII の取り扱い」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「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」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。



- (注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、[エラー処理 \(114 ページ\)](#) を参照してください。

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 \(18 ページ\)](#)
- [プロンプト \(18 ページ\)](#)

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構成するには、事前に録音したオーディオ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、Pebble Templates シンタックス 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、[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 [出力音声 (Output Voice)] ドロップダウンリストにない場合、[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 変数設定 (Set Variable) 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"> 変数を Global_VoiceName に設定します。 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、「Google でサポートされている音声と言語」ページをご覧ください。
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、[オーディオファイルの追加 (Add Audio File)] 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 [削除 (Delete)] 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>[音声合成メッセージの追加 (Add Text to Speech Message)] 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 Speech Synthesis Markup Language (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>
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、Pebble Templates シンタックス 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。
 - 通話フローで **HTTP リクエスト** アクティビティ前に **Play Message** アクティビティを含める場合は、オーディオが完了するのを待たずに **HTTP リクエスト** をすぐに実行します。

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応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 [キュー連絡先 \(53 ページ\)](#) をトリガーします。詳細については、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応答すると、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) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、[「イベントフロー」](#) を参照してください。



- (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.imiconnect.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 \(23 ページ\)](#)
- [URL 設定 \(23 ページ\)](#)
- [\[Display Settings\] \(24 ページ\)](#)

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	http://www.salesforce.com 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 http://www.salesforce.com 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 <i>Salesforce</i> 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 Screen Pop 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 (New browser tab)]	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 (Existing Screen Pop tab)]	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。
[デスクトップ内 (Inside Desktop)]	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。 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。



- (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。

このアクティビティは、0～9のDTMF入力数字を受け入れます。発信者は、DTMF入力の終了を示す終了記号として#または*を入力できます。



- (注) 発信者は、金額や顧客IDの確認など、[数字の収集 (Collect Digits)] アクティビティの一部として、他のシナリオで終了記号を使用することはできません。

これらエラー処理パスを使用すると、フロー実行エラーを処理できます。

表 11: アクティビティ実行エラー

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を経過した後に、フローが従うエラー出力パスを示します。このパスを構成することで、発信者は長時間アイドル状態にならなくなります。[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、フローが従うエラー出力パスを示します。このパスを構成することで、発信者は、アクティビティを再開・再試行できます。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。
未定義のエラー	詳細については、 エラー処理 (114 ページ) を参照してください。

次の設定を使用して、[数字の収集 (Collect Digits)] アクティビティを設定できます。

- [一般設定 \(25 ページ\)](#)
- [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 \(29 ページ\)](#)
- [詳細設定 \(30 ページ\)](#)
- [出力変数 \(31 ページ\)](#)

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 12: 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、「オーディオリソースファイルのアップロード」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、Pebble Templates シンタックス 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	<p>[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。</p> <p>(注) 新しい RTMS プラットフォームでプロビジョニングされた組織の場合、システムは、フローデベロッパーが [プロンプト割り込みを可能にする (Make Prompts Interruptible)] チェックボックスをオンにしたかオフにしたかに関係なく、デフォルトでプロンプト割り込みを構成します。</p>

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 13: 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	<p>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。</p> <p>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。</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せん。</p>

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、[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 [出力音声 (Output Voice)] ドロップダウンリストにない場合、[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 変数設定 (Set Variable) 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"> 変数を Global_VoiceName に設定します。 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、「Google でサポートされている音声と言語」ページをご覧ください。
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。[音声合成メッセージの追加 (Add Text to Speech Message)] をクリックして、[プロンプト (Prompt)] 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、[音声ファイルの追加 (Add Audio File)] 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 [削除 (Delete)] 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、[削除 (Delete)] 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、[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、Pebble Templates シンタックス 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>[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。</p> <p>(注) 新しい RTMS プラットフォームでプロビジョニングされた組織の場合、システムは、フローデベロッパーが [プロンプト割り込みを可能にする (Make Prompts Interruptible)] チェックボックスをオンにしたかオフにしたかに関係なく、デフォルトでプロンプト割り込みを構成します。</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 14: 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>

パラメータ	説明
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。</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 15: 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ー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	<p>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。</p> <p>(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。</p>
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、[エラー処理 (Error Handling)] セクションで構成された [不一致エントリー (Unmatched Entry)] 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、[エラー処理 (Error Handling)] セクションで構成された [不一致エントリー (Unmatched Entry)] パスに従います。
終了記号	<p>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。</p> <p>デフォルトの終了記号は # です。</p>

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 \(93 ページ\)](#) を参照してください。

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。

これらエラー処理パスを使用すると、フロー実行エラーを処理できます。

表 16: アクティビティ実行エラー

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を経過した後に、フローが従うエラー出力パスを示します。このパスを構成することで、発信者は長時間アイドル状態にならなくなります。[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、フローが従うエラー出力パスを示します。このパスを構成することで、発信者は、アクティビティを再開・再試行できます。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。

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 \(32 ページ\)](#)
- [プロンプト \(32 ページ\)](#)
- [カスタムメニューリンク \(36 ページ\)](#)
- [音声合成設定 \(37 ページ\)](#)

- 出力変数 (38 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 17: 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、「オーディオリソースファイルのアップロード」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、Pebble Templates シンタックス 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 (Description)
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、[プロンプトを割り込み可能にする (Make Prompt Interruptible)]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> <p>(注) 新しい RTMS プラットフォームでプロビジョニングされた組織の場合、システムは、フローデベロッパーが[プロンプト割り込みを可能にする (Make Prompt Interruptible)]チェックボックスをオンにしたかオフにしたかに関係なく、デフォルトでプロンプト割り込みを構成します。</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 18: 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 [出力音声 (Output Voice)] ドロップダウンリストにない場合は、[デフォルトの言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 変数設定 (Set Variable) 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"> 変数を <code>Global_VoiceName</code> に設定します。 変数値を、<code>en-US-Standard-D</code> 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、「Google でサポートされている音声と言語」ページをご覧ください。
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、[音声ファイルの追加 (Add Audio File)] 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[削除 (Delete)] 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ので、1つのフィールドだけが設定されている場合、[削除 (Delete)] 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。[音声合成メッセージの追加 (Add Text to Speech Message)] 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 Speech Synthesis Markup Language (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。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、[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、Pebble Templates シンタックス 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、[プロンプトを割り込み可能にする (Make Prompt Interruptible)] 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> <p>(注) 新しい RTMS プラットフォームでプロビジョニングされた組織の場合、システムは、フローデベロッパーが [プロンプト割り込みを可能にする (Make Prompt Interruptible)] チェックボックスをオンにしたかオフにしたかに関係なく、デフォルトでプロンプト割り込みを構成します。</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 19: 一般設定

パラメータ	説明 (Description)
DIGIT	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。
リンクの説明	数字が対応するフローのパスを示す説明を追加します。 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 営業 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。
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。

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 \(94 ページ\)](#) 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部ま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。

ブラインド転送の場合、通話がスキルベースのキューに転送される際は、以前のスキル制限が保持されます。これは、フロー実行時にスキル制限が計算されるためです。ただし、ブラインド転送の場合はフローが実行されないため、以前のスキル制限が保持されます。



(注) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

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 \(38 ページ\)](#)
- [転送ダイヤル番号 \(Transfer Dial Number\) \(39 ページ\)](#)



(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：

1. 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。

2. 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。



(注) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」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](#) (40 ページ)
- [会話のエクスペリエンス](#) (40 ページ)
- [変数の受け渡し](#) (42 ページ)
- [詳細設定](#) (42 ページ)
- [出力変数](#) (43 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
<p>入力言語</p>	<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、[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 [入力言語 (Input Language)] ドロップダウンリストにない場合、[デフォルト言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 変数設定 (Set Variable) 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"> 変数を Global_language に設定します。 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、「Google 言語のリファレンス」ページを参照してください。 <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) (「言語の参照」を参照) で使用可能なサポートされている音声と言語を参照)。</p>
<p>出力音声</p>	<p>デフォルト値は [自動 (Automatic)] です。値が、[自動 (Automatic)] 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 [出力音声 (Output Voice)] ドロップダウンリストにない場合は、[デフォルトの言語と音声設定をオーバーライド (Override Default Language & Voice Settings)] 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 変数設定 (Set Variable) 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"> 変数を Global_VoiceName に設定します。 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、「Google でサポートされている音声と言語」ページをご覧ください。

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、[新規追加 (Add New)] 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 request.query_param.payload 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 (Description)
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 (Description)
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
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
VVA.TranscriptURL	<p>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。</p> <p>(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、Parse アクティビティを使用します。</p>
VVA.ErrorCode	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • no_error : Handled 出力および Escalated 出力にエラーがないことを示します。 • max_no_input : お客様が指定された [最大無入力試行回数 (Max No-Input Attempts)] を超える数の入力エラーをしていないことを示します。 • term_char_without_input : 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。 • system_error : システム内のその他のエラーを示します。たとえば、Dialogflow エラー、ネットワーク問題などです。 <p>(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) Play Message (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。Play Message アクティビティの詳細については、「メッセージの再生 (18 ページ)」を参照してください。</p>

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 (43 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。



(注) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「イベントフロー」を参照してください。

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)] セクションでは、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。システムは、次のエージェントが対応可能になりまで、発信者をキューに配置します。

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	<p>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。</p> <p>デフォルトでは、[コールバックを別の宛先に登録する? (Register callback to different destination?)] のトグルボタンはオフに設定されています。コールバックは、キューに入れられた同じ宛先に登録されます。優先エージェントがビジーで対応できない場合は、トグルボタンをオンにして、新しいコールバック先を選択します。宛先はエージェントからキューに変わります。宛先を別のエージェントに直接変更することはできませんが、エージェントを含むキューにのみ変更できます。</p>
コールバックキュー	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> Variable Queue : 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。 優先エージェントへのコールバックのフローを構成するときは、フロー内の Callback アクティビティ前に Queue to Agent アクティビティを配置します。 Static Queue : 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。キューは、管理ポータルから管理します。

パラメータ	説明
<p>コールバック ANI</p>	<p>お客様が、コールバックを受けた際に、コールバック ANI 構成を有効にします。Courtesy Callback ANI 構成は必須ではありません。次のいずれか利用できるオプションを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Static ANI : ドロップダウンリストでコールバック番号を選択します。これらのダイヤル番号は、管理ポータルで構成されたエントリポイントにマップされます。コールバック番号を選択しない場合、Webex Contact Center は、コールバックを要求したエントリポイントにマッピングされた番号を使用します。</p> <p>Variable ANI (オプション) : ドロップダウンリストで変数を選択します。変数が、国コードのプレフィックスが付いた有効な 10桁の番号を提供することを確認してください。このコードは、コールバックを開始するエントリポイントにマップする必要があります。有効な ANI フォーマットの使用については、このセクションにあるカスタマイズされた ANI 検証テーブルを参照してください。変数を選択しない場合、Webex Contact Center は、コールバックを要求したエントリポイントにマッピングされている番号を考慮します。</p>



(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、コールバックがリクエストされても通話は終了しません。

フロー管理者は、実稼働環境以外の環境で機能をテストし、Variable ANI の一環として構成した ANI が正しいかどうかを確認します。指定の ANI が正しくない場合、コールバックはデフォルトのシステム ANI に切り替わります。

これらは、テナント管理とフロー制御のためにカスタマイズされた ANI が構成および検証されるシナリオです。使用するスタックに基づいて、そのスタックにのみ適用される検証を確認できます。

表 26: カスタマイズされた ANI 検証

説明	テナント管理 – ANI 入力	PreDial/Courtesy callback – ANI 入力 (フロー制御)	検証
<p>国コードのない ANI</p>	<p>国コードなし。例 : 2567312213</p>	<p>国コードなし。例 : 2567312213</p>	<p>有効な ANI。同じ ANI が使用されます。</p>

説明	テナント管理-ANI 入力	PreDial/Courtesy callback-ANI 入力 (フロー制御)	検証
テナント管理ANI入力には国コードがあり、フロー制御ANI入力には国コードが構成されていません。	国コードあり。例： +1-2567312213	国コードなし。例： 2567312213	無効な ANI。DNIS が使用されます
テナント管理ANI入力に国コードがなく、フロー制御ANI入力に国コードが構成されています	国コードなし。例： 2567312213	国コードあり。例： +1-2567312213	無効な ANI。DNIS が使用されます。
テナント管理ANI入力およびフロー制御ANI入力には、国コードが構成定されています。	国コードあり。例： +1-2567312213	国コードあり。例： +1-2567312213	有効な ANI。同じ ANI が使用されます。
テナント管理ANI入力の間にスペースがなく、フロー制御ANI入力の間にスペースがあります。	番号の間にスペースはありません。例： +1-2567312213	数字の間にスペース。例： 例：+1-256 7312213	有効な ANI。同じ ANI が使用されます。
テナント管理のANI入力には間にハイフンがなく、フロー制御ANI入力には間にハイフンがあります。	番号の間にハイフンはありません。例： +1-2567312213	番号の間にハイフン。例： 例：+1-256-731-2213	有効な ANI。同じ ANI が使用されます。
フロー制御 ANI 入力ですが、テナント管理ANI入力の最後の桁と一致します。	ANI 入力を完了します。例： +1-2567312213	最後の4桁が一致します。例：2213	無効な ANI。DNIS が使用されます。
フロー制御ANI入力には、テナント管理ANI入力よりも多くの桁が構成されています。	部分的な ANI 入力。例：2213	10 桁の ANI 入力。例：2567312213	無効な ANI。DNIS が使用されます。
テナント管理ANI入力が構成され、フロー制御ANI入力が構成されていません。	ANI 入力を完了します。例： +1-2567312213	ANI は構成されていません。	無効な ANI。DNIS が使用されます。

説明	テナント管理 – ANI 入力	PreDial/Courtesy callback – ANI 入力 (フロー制御)	検証
フロー制御 ANI には、プラス記号が含まれていません。	プラス記号が使用されます。例： +1-2567312213	プラス記号が使用されません。例： 12567312213	無効な ANI。DNIS が使用されます。

出力変数

コールバックが行われると、以下の変数が更新されます。

表 27: 出力変数

出力変数	説明
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。

エラーコード

以下は、Callback アクティビティのエラーコードと説明です。

表 28: コールバック失敗コードの説明

障害コード	障害コード値	障害の説明
1	INVALID_REQUEST	アクティビティで無効なリクエストが作成されました。
2	CALBACK_NOT_SUPPORTED_ON_CHILD_INTERACTION	2次連絡先ではコールバックが許可されていません。
3	INVALID_QUEUE	アクティビティで無効なキューが指定されました。
4	INVALID_DESTINATION	コールバックの宛先番号が無効です。
5	FEATURE_NOT_ENABLED	Webex Contact Center アプリケーションで機能が有効になっていません。
6	SYSTEM_ERROR	システムで内部エラーが発生しています。

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 \(50 ページ\)](#)
- [キュー情報とルックバック時間 \(50 ページ\)](#)
- [#unique_35 unique_35_Connect_42_getQueueInfo_outputVar](#)
- [エラー コード \(51 ページ\)](#)

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。

キュー情報とルックバック時間

表 29: 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 EWT 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 種類の出力行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せんが、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** : この分岐は、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。

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。

エラー コード

以下は、Get Queue Info アクティビティのエラーコードと説明です。

表 30: Get Queue Info 失敗コードの説明

障害コード	障害コード値	障害の説明
1	SYSTEM_ERROR	システムで内部エラーが発生しています。
2	STALE_DATA	返されたデータが最新ではありません。
3	INSUFFICIENT_DATA	アクティビティによって返されたデータが完全ではありません。
4	INVALID_QUEUE	アクティビティで無効なキューが指定されました。

詳細なキュー情報

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。



(注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

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](#) (52 ページ)
- [出力変数](#) (52 ページ)
- [エラーコード](#) (52 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。

表 31: 出力変数

エラーコード

以下は、Advanced Queue Information アクティビティのエラーコードと説明です。

表 32: *Advance Queue Information* 失敗コードの説明

障害コード	障害コード値	障害の説明
1	INVALID_REQUEST	アクティビティで無効なリクエストが作成されました。
2	QUEUE_NOT_FOUND	アクティビティで選択されたキューが見つかりません。
3	FEATURE_NOT_ENABLED	Webex Contact Center アプリケーションで機能が有効になっていません。

障害コード	障害コード値	障害の説明
4	DATABASE_OPERATION_FAILURE	アクティビティの実行中にデータベース操作が失敗しました。
5	INVALID_QUEUE	アクティビティで無効なキューが指定されました。

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的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。



- (注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

表 33: 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。



(注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

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 \(54 ページ\)](#)
- [問い合わせの対応 \(55 ページ\)](#)
- [スキル要件 \(57 ページ\)](#)
- [スキルリラクゼーション \(58 ページ\)](#)
- [エラー コード \(59 ページ\)](#)

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 34: 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。
変数キュー	[キュー変数 (Queue Variable)] 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、[変数キュー (Variable Queue)] ラジオボタンを選択します。フロー実行中に、[キュー変数 (Queue Variable)] に障害が発生した場合は、[フォールバックキュー (Fallback Queue)] も選択できます。
キュー変数	有効なキュー ID を生成する [キュー変数 (Queue Variable)] ドロップダウンリストでフロー変数を選択します。 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、 キュー変数 が有効なキュー ID を返さない場合にのみ使用されます。 このフィールドは、[変数キュー (Variable Queue)] ラジオボタンを選択した際に表示されます。
フォールバックキュー	[フォールバックキュー (Fallback Queue)] 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フォールバックキューに入れられます。 [変数キュー (Variable Queue)] 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。 このフィールドは、[変数キュー (Variable Queue)] ラジオボタンを選択した時のみ表示されます。

パラメータ	説明 (Description)
エージェントの空きを確認する	<p>[エージェントの応答可否を確認 (Check Agent Availability)] 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>[エージェントの応答可否を常に確認 (Always Check Agent Availability)] ラジオボタンをクリックすると、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、[エージェントの空きを確認する (Check Agent Availability)] トグルボタンをオンにした場合のみ表示されます。</p>
変数エージェント可用性チェック	<p>[変数エージェントの空きを確認する (Variable Check Agent Availability)] ラジオボタンをクリックして、[エージェントの空きを確認する変数 (Check Agent Availability Variable)] 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、[エージェントの空きを確認する (Check Agent Availability)] 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、[問い合わせの優先順位の設定 (Set Contact Priority)] 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"> • 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。 • 優先順位が高い問い合わせは、最初に処理されます。 • 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。 • エージェントが通話をエン트리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、コールをエントリポイントに転送するを参照してください。

パラメータ	説明 (Description)
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、[静的優先順位 (Static Priority)]を設定します。このフィールドは、[問い合わせ優先順位の設定 (Set Contact Priority)] 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>[静的優先順位レベル (Static Priority Level)] 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、[変数優先順位 (Variable Priority)]を選択します。このフィールドは、[問い合わせ優先順位の設定 (Set Contact Priority)] 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 35: スキル設定

パラメータ	説明
Skill	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	<p>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。</p> <p>(注) boolean や 列挙型 などのスキルタイプには、条件は必要ありません。</p> <p>利用可能な条件は、IS、IS NOT、>=、<= です。</p>

パラメータ	説明
値	<p>[静的スキル値 (Static Skill Value)] ラジオボタンをクリックして、[静的スキル値 (Skill Value)] フィールドで指定した静的スキル値を選択します。</p> <p>[変数スキル値 (Variable Skill Value)] ラジオボタンをクリックして、[変数 (Variable)] 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。</p> <p>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。</p>

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コール分配設定と調整します。

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。

- [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。
- 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。
- [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。

エラー コード

以下は、Queue Contact アクティビティのエラーコードと説明です。

表 36: コールバック失敗コードの説明

障害コード	障害コード値	障害の説明
1	INVALID_REQUEST	アクティビティで指定されたパラメータが無効です。
2	INVALID_ROUTING_STRATEGY	選択されたルーティング戦略が無効です。
3	INVALID_WAIT_TIME	定義された待機時間が無効です。
4	INVALID_QUEUE	アクティビティで無効なキューが指定されました。
5	ROUTING_LIMIT_EXCEEDED	ルーティングが上限に達しました。
6	SYSTEM_ERROR	システムで内部エラーが発生しています。
7	VTEAM_TRANSITION_LIMIT_REACHED	複数のキューに入れられる問い合わせが上限に達しました。
8	OWNER_ASSIGNED_TO_INTERACTION	問い合わせはすでにエージェントに割り当てられています。

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。



- (注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

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 \(60 ページ\)](#)

- 出力変数 (60 ページ)
- エラーコード (60 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。

表 37: 出力変数

出力変数	説明
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。

エラーコード

以下は、Escalate Call Distribution Group アクティビティのエラーコードと説明です。

表 38: Escalate Call Distribution Group 失敗コードの説明

障害コード	障害コード値	障害の説明
1	INVALID_REQUEST	アクティビティで無効なリクエストが作成されました。
2	CONTACT_NOT_QUEUED	問い合わせがキューにありません。
3	FEATURE_NOT_ENABLED	Webex Contact Center アプリケーションで機能が有効になっていません。

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、Queue To Agent アクティビティを構成して、優先エージェントに問い合わせをルーティングします。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が Queue To Agent アクティビティを別の Queue To Agent アクティビティに紐づけることで、連続した優先エージェントに問い合わせを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。

フローデベロッパーは、メインフローとイベントフローで、Queue To Agent アクティビティを [コールバック](#) アクティビティに紐づけることができます。これにより、Queue To Agent アクティビティの一環としてもともと通話がキューされていた優先エージェントにコールバックを構成できます。



-
- (注) Queue Contact または Queue To Agent アクティビティの後に、Callback アクティビティを使用します。
-

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。



-
- (注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。
-

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バスに **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。

- a) [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。
- b) (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。
- a) 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。

- b) 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 [レポーティングキュー (**Reporting Queue**)] ドロップダウンリストでレポーティングキュー ID を選択します。Queue To Agent アクティビティは、レポーティ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。

レポーティングキューは、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
- 一時停止と再開が有効
- サービスレベルしきい値
- キューの最大時間
- キューのデフォルト音楽
- 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 アクティビティが問い合わせを優先エージェントに配信できない場合。
- エージェントが問い合わせに回答できない場合。
- 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。
- 変数ル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。

表 39: 出力変数

出力変数	説明
QueueToAgent.AgentId	問い合わせがキューに入っているエージェント ID を格納します。
QueueToAgent.FailureDescription	問い合わせがキューに入れられなかった場合のエラーシナリオの説明を格納します。
QueueToAgent.FailureCode	問い合わせがキューに入れられなかった場合のエラーシナリオの失敗コード値を格納します。
QueueToAgent.AgentState	問い合わせをキューに入れようとしたときの優先エージェントの状態を格納します。
QueueToAgent.AgentIdleCode	優先エージェントのアイドルコードの説明を格納します。

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 40: 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。

障害コード	障害コード値	障害の説明
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。
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。
6	AGENT_BUSY	エージェントは対応可能ですが、別の通話中です。

次の表は、該当する *QueueToAgent.AgentState* および *QueueToAgent.AgentIdleCode* 値を示しています。

表 41 : *AgentState* および *AgentIdleCode* 値

使用例	エージェント状態	AgentIdleCode
<ul style="list-style-type: none"> • キューが無効です • 無効なエージェント • エージェントがサインインしていません 	NOT_APPLICABLE	NOT_APPLICABLE
エージェントはこの通話のために予約されています。	応答可能	NOT_APPLICABLE
[エージェントが対応不可の場合問い合わせをパーク (Park Contact if Agent is unavailable)] トグルボタンがオンでエージェントがアイドル状態です	アイドル	<AuxCode Name> エージェントデスクトップでエージェントが選択したアイドルコード。

使用例	エージェント状態	AgentIdleCode
[エージェントが対応不可の場合問い合わせをパーク (Park Contact if Agent is unavailable)] トグルボタンがオンでエージェントチャンネルがビジーです	応答可能	NOT_APPLICABLE
[エージェントが対応不可の場合問い合わせをパーク (Park Contact if Agent is unavailable)] トグルボタンがオフでエージェントがアイドル状態です	アイドル	<AuxCode Name> エージェントデスクトップでエージェントが選択したアイドルコード。
[エージェントが対応不可の場合問い合わせをパーク (Park Contact if Agent is unavailable)] トグルボタンがオフでエージェントチャンネルがビジーです	応答可能	NOT_APPLICABLE

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 (StartFlow)]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 End Flow 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 42: 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 (Set Variable)

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 \(89 ページ\)](#) および [事前定義の変数 \(93 ページ\)](#) を参照してください。

エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、[エラー処理 \(114 ページ\)](#) 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 \(68 ページ\)](#)
- [変数の設定 \(68 ページ\)](#)

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。

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、 [値の設定 (Set Value)] 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、 カスタムフロー変数の作成 (89 ページ) 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、 [変数に設定 (Set to Variable)] 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 (69 ページ)
- クエリパラメータ (69 ページ)
- 解析設定 (70 ページ)
- 出力変数 (70 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 43: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 context 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、『 Cisco Webex Contact Center ビジネスルールエンジンユーザーガイド 』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。

パラメータ	説明
再試行数	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。 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。

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

このツールを使用して、XML を JSON 形式 <https://codeshack.io/xml-to-json-converter/> に変換します。

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 \(73 ページ\)](#)
- [HTTP リクエスト設定 \(73 ページ\)](#)
- [解析設定 \(76 ページ\)](#)
- [出力変数 \(76 ページ\)](#)

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	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。 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、「 Webex Contact Center に対して統合コネクタを設定する 」を参照してください。
要求パス	HTTP リクエストのリクエストパスを入力します。 このフィールドは、 [認証済みエンドポイントを使用する (Use Authenticated Endpoint)] トグルボタンがオンのときに表示されます。
リクエストURL	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。 このフィールドは、 [認証済みエンドポイントを使用する (Use Authenticated Endpoint)] トグルボタンがオフのときに表示されます。

パラメータ	説明
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"> • GET：指定されたリソースにデータを要求します。 • POST：リソースを作成または更新をするために、サーバにデータを送信します。 • 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。 • PATCH：リソースに部分的な変更を適用します。 • DELETE：指定されたリソースを削除します。 • OPTIONS：ターゲットリソースの通信オプションを説明します。 • 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。
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 (&) 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、[新規追加 (Add New)] 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>

パラメータ	説明
<p>HTTP要求ヘッダー</p>	<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、[新規追加 (Add New)] 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>
<p>コンテンツタイプ</p>	<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、Application/JSON、Form URL Encoded、TOML、XML および YAML です。</p>
<p>リクエスト本文</p>	<p>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。</p>
<p>応答タイムアウト</p>	<p>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。</p>
<p>再試行数</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>

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 44: 解析設定

パラメータ	説明 (Description)
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、 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>

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

このツールを使用して、XML を JSON 形式 <https://codeshack.io/xml-to-json-converter/> に変換します。

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。

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。

エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、[エラー処理（114ページ）](#)を参照してください。

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（79ページ）](#)
- [コンテンツタイプのフォーマット（79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、https://github.com/json-path/JsonPath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

このツールを使用して、XML を JSON 形式 <https://codeshack.io/xml-to-json-converter/> に変換します。

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。条件がみ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。



(注) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

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 \(82 ページ\)](#)
- [式 \(82 ページ\)](#)

一般設定

パラメータ	説明
アクティビティラベル	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 45: 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"> • < (より小さい) • != (等しくない) • > (より大きい) • == (等しい) • >= (以上) • <= (以下) • * (で乗算) • / (で除算) • + (加算) • - (減算)

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。



- (注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

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](#) (83 ページ)
- [ケース](#) (83 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 46: 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、「 Pebble Templates シンタックス (103 ページ)」を参照してください。

パラメータ	説明
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、「 Pebble Templates シンタックス (103 ページ) 」を参照してください。

表 47: 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。
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 \(115 ページ\)](#) 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。



(注) エラー処理パス (未定義エラー) を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、「[イベントフロー](#)」を参照してください。

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 \(85 ページ\)](#)
- [フローの接続先設定 \(85 ページ\)](#)
- [フロー変数マッピング \(85 ページ\)](#)

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 48: フローの移動先設定

パラメータ	説明
エントリポイントに移動	現在のフローがエントリ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、 コンボボックス にエントリポイントを入力します。 名前とデータ型が同じ custom flow 変数とグローバル変数は、最初のフローからエントリ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。 Webex Contact Center 管理ポータルで作成されたテレフォニー エントリポイントだけが表示されます。
フローに移動	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。 コンボボックス 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。 [フロー変数マッピング (Flow Variable Mapping)] 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。

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 49: 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	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。 コンボボックスに、マッピングする変数を入力します。
接続先変数へ	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。 コンボボックスに、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。

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。

営業時間

Business Hours アクティビティを使用すると、休日などの営業時間と非営業時間を使用でき、Control Hub で定義された組織をオーバーライドできます。Business Hours アクティビティをフローに追加して、そのフローをエントリポイントに割り当てることができます。このアクティビティを使用すると、業務時間、休日、オーバーライドを消費して、すべてのスケジュールの複数のルーティング方法を1つのフローに統合できます。

Business Hours アクティビティを使用すると、フローの操作のスケジュールをプログラムできます。このアクティビティは、特定のスケジュールが指定時間に有効になっているかを判断し、それに応じて、フローの実行をルーティングします。

管理者は、Control Hub から Business Hours エンティティを管理できます。詳細については、「[Business Hours の設定](#)」を参照してください。



- (注) エラー処理パス（未定義エラー）を構成すると、フローの実行中に発生する可能性のあるシステムエラーを処理できます。詳細については、[エラー処理（114ページ）](#)を参照してください。

以下のセクションで、Business Hours アクティビティ設定できます。

- [一般設定（87ページ）](#)
- [スケジュールの詳細（87ページ）](#)
- [出力変数（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。

スケジュールの詳細

[[スケジュール詳細 \(Schedule Details\)](#)] セクションでは、ドロップダウンリストで影響時間を選択し、フローの各パスの実行時間を定義できます。スケジュールは、選択した営業時間の従業員時間オブジェクトで定義されているシフトを示します。フローは、主に選択した影響時間内のシフトで定義されたタイムフレームに基づいて実行されます。タイミングが現在のシフトタイミングと一致する場合、休日リストやオーバーライドなどの他の Business Hours エンティティは、勤務時間よりも優先されます。



- (注) 順序付きリストの入力のいずれかが空の場合、Flow Designer はフロー検証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。

営業時間ノード

Business Hours アクティビティでは次のノードを構成できます。

パラメータ	説明
オーバーライド	現在の時刻が[オーバーライド (Overrides)] リストリストで定義されているオーバーライドとしてである場合、アクティビティは、選択した営業時間で記載されているシフトタイミングに関係なく、Override 分岐を通ります。
休日	現在の日が [休日 (Holidays)] リストで定義されている休日である場合、アクティビティは、選択した営業時間で記載されているシフトタイミングに関係なく、Holidays 分岐を通ります。
Working Hours	これは、[スケジュール詳細 (Schedule Details)] セクションで選択した影響時間で記載されているシフトタイミングを考慮するプライマリノードです。現在の時刻が選択したシフトタイミングを一致する場合、アクティビティはこの分岐をとります。
Default	上記のいずれも評価されない場合、アクティビティはデフォルトの分岐をとります。

出力変数

Business Hours アクティビティは、次の出力変数を使用します。

表 50: Business Hours アクティビティの出力

変数名	説明
WorkingHoursShift_name	フローの実行中、この変数には営業時間内に定義されたシフトの名前が格納されます。
Holidays_Name	フローの実行中、現在の日が [休日 (Holidays)] リストで定義されている休日である場合、この変数には休日の名前が格納されます。
Overrides_Name	フローの実行中、この変数には、[オーバーライド (Overrides)] で定義されている現在の時刻と一致するオーバーライドの名前が格納されます。
status	この変数には、フローの実行中に上記のノードのどれが選択されたか (営業時間、休日、オーバーライド、デフォルトなど) が格納されます。

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 \(89 ページ\)](#)
- [事前定義の変数 \(93 ページ\)](#)
- [グローバル変数 \(95 ページ\)](#)

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。

安全な変数

フロー変数をセキュアとしてマークすると、個人情報 (PII) や Payment Card Industry (PCI) データなどの機密情報のロギングと保存を防ぐことができます。セキュアな変数を Agent Viewable または Agent Editable として設定すると、これらの変数をエージェントデスクトップに表示する方法を制御できます。

デフォルトでは、展開されたフロー内のすべての既存の変数は、非セキュア変数として動作します。これらのフローを編集モードで開き、必要に応じてセキュアな変数を確認して保持します。

フロー変数マッピングの GoTo アクティブでは、セキュアな変数を非セキュアな変数にマッピングできません。

グローバル変数をセキュアとしてマークすることはできません。

- [カスタムフロー変数の作成 \(89 ページ\)](#)
- [カスタムフロー変数の編集 \(92 ページ\)](#)
- [カスタムフロー変数の削除 \(92 ページ\)](#)

カスタムフロー変数の作成

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。
日時	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。 <code>yyyy-MM-ddTHH:mm:ss.SSSZ</code> <code>yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ</code> <code>yyyy-MM-ddTHH:mmZ</code> <code>{{now()}}</code> (注) SimpleDateFormat を使用するため、現在の時刻をミリ秒単位で取得するために <code>now()</code> 関数を使用しないでください。ただし、新時代タイムスタンプ Pebble フィルタを使用して、現在の時刻をミリ秒単位で取得できます。詳細については、 Pebble フィルタのカスタム (103 ページ) を参照してください。
JSON	<code>{"Key": "Value"}</code> 形式を使用して有効な JSON 変数値を入力します。たとえば、 <code>{"CompanyName": "Cisco"}</code> などです。 JSON 変数は、単純なデータまたはネストされたデータを保持できます。JSON 変数値の最大制限は 16 KB です。フローには最大 5 つの JSON 変数を作成できます。 JSON 変数の構成方法については、「 JSON 変数 (101 ページ) 」を参照してください。 (注) <ul style="list-style-type: none"> JSON をリストで変数タイプとして選択すると、[エージェントが表示可能としてマーク (Mark Agent Viewable)] トグルボタンは非表示になります。 JSON 変数はフローチェーンでは許可されません。

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) [機密情報を含む (Contains Sensitive Information)] トグルボタンを有効にすると、システムは変数を安全な変数としてマークします。フローの実行中、システムはこの変数を介して渡される情報をログに記録したり、保存したりしません。

ステップ9 (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10 [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された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す。
- 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。

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。
- [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。
 - [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。
 - 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す。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 \(97 ページ\)](#)」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。

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) [ポータル構成を上書きする (Overwrite Portal Configurations)] トグルボタンをオンのすると、管理ポータルで構成した既存の値が上書きされます。これにより、デフォルト値、Agent Viewability、Agent Editable、Desktop Label などのフィールド値を変更できます。
- (注)
- 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。
 - 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 6** 必要な変更を加えます。
- 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** 管理ポータルの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 \(93 ページ\)](#) 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 \(99 ページ\)](#)」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 \(93 ページ\)](#) 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 \(100 ページ\)](#)」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 \(89 ページ\)](#)」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 \(96 ページ\)](#)」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 \(89 ページ\)](#)」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 \(96 ページ\)](#)」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、条件エントリ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。

JSON 変数

JSON 変数は、JSON タイプのカスタムフロー変数です。Flow Designer で JSON 変数を作成できます。詳細については、[カスタムフロー変数の作成 \(89 ページ\)](#) を参照してください。

HTTP Request、Parse、Set Variable のアクティビティを使用すると、JSON 変数にデータを格納できます。

HTTP および **Parse** アクティビティでは、JSON パスフィルタ式を使用して、データを抽出し、それを JSON 変数に格納します。

Set Variable アクティビティでは、次の方法で、**Set Value** オプションの JSON 変数を使用できます。

- テキストボックスに JSON 値を入力します。次に例を示します。

```
{
  "userId": "rirani",
  "jobTitleName": "Developer",
  "firstName": "Romin",
  "lastName": "Irani",
  "preferredFullName": "Romin Irani",
  "employeeCode": "E1",
  "region": "CA",
  "phoneNumber": "408-xxxxx67",
  "emailAddress": "rirani@xyz.com"
}
```

- **Pebble 式** を使用します。

Pebble 式での JSON 変数の使用

- **ドット (.) で区切られたアクセス** : 通話処理および flow control アクティビティで、JSON 変数の Pebble 式でドット (.) で区切られたアクセスを使用できます。

シンタックス: {{ jsonVariableName.fieldName }}。ここでは jsonVariableName.fieldName JSON 変数のフィールドに評価される必要があります。

以前のサンプルコードスニペットで HTTP または Parse を使用して従業員を `empvar` という変数に抽出するとします。

`{{empvar.employeeCode}}` を使用して、値を `E1` として取得します。

- **JSON 配列のインデックスアクセス**：Pebble Syntax と同様に、JSON 配列から特定のインデックスにアクセスできます。Pebble の指数アクセスの詳細については、「<https://pebbletemplates.io/wiki/guide/basic-usage/>」を参照してください。

```
{
  "Employees" : [
    {
      "userId": "rirani",
      "jobTitleName": "Developer",
      "firstName": "Romin",
      "lastName": "Irani",
      "preferredFullName": "Romin Irani",
      "employeeCode": "E1",
    },
    {
      "userId": "thanks",
      "jobTitleName": "Program Manager",
      "firstName": "Tom",
      "lastName": "Hanks",
      "preferredFullName": "Tom Hanks",
      "employeeCode": "E3",
      "directReports": [
        {
          "userId": "John",
          "jobTitleName": "Developer",
          "firstName": "John",
          "lastName": "Irani",
          "preferredFullName": "John Irani",
          "employeeCode": "E2"
        },
        {
          "userId": "Sam",
          "jobTitleName": "Developer",
          "firstName": "Sam",
          "lastName": "Das",
          "preferredFullName": "Sam Das",
          "employeeCode": "E2"
        }
      ]
    }
  ]
}
```

HTTP または Parse を使用して、Employees JSON 配列を `var` という変数に抽出する場合：

- `{{ var[0] }}` を使用して、マネージャーである `rirani` の従業員詳細を取得します。
- `{{ var[1].directReports[0] }}` を使用して、マネージャーの直属の部下である `John` の従業員詳細を取得します。
- `{{ var[1].directReports[0].preferredFullName }}` を使用して、`John Irani` として値を取得します。
- `{{ var[0].preferredFullName }}` を使用して、`Romin Irani` として値を取得します。

HTTP リクエストでの JSON 変数の使用

JSON 変数を HTTP リクエストのリクエスト本文として使用するには、最初に **Set Variable** アクティビティを使用して JSON 変数を文字列に変換します。たとえば、**[変数設定 (Variable Settings)]** セクションの **Set Variable** アクティビティで `jsonString` 変数を `{{ jsonVariable }}` という値として設定します。

この変数を HTTP 設定への入力として使用します。たとえば、**[HTTP リクエスト設定 (HTTP Request Settings)]** セクションで、**リクエスト本文**を `{{ jsonString }}` に設定します。

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。

Pebble フィルタのカスタム

新時代タイムスタンプ

次の Pebble フィルターを使用すると、**[現在 (Now)]** または指定された日付文字列の新時代タイムスタンプを返すことができます。

[現在 (Now)] の新時代タイムスタンプ：

```

{{ now() | epoch }} => default UTC timezone and in seconds
{{ now() | epoch(inMillis=true) }} => default UTC timezone and in milliseconds
Example:
{{ now() | epoch }} -> 1667471488
{{ now() | epoch(inMillis=true) }} -> 1667471522829

```

指定された日付の新時代タイムスタンプ：

```

{{ '2017-10-19 16:18:03.779' | epoch(format='yyyy-MM-dd HH:mm:ss.SSS', inMillis=true) }} => custom format and in milliseconds
{{ '2017-10-19 16:18:03.779' | epoch(format='yyyy-MM-dd HH:mm:ss.SSS', inMillis=true, timeZone='America/Phoenix') }} => custom format with timezone and in milliseconds
Example:
{{ '2017-10-19 16:18:03.779' | epoch(format='yyyy-MM-dd HH:mm:ss.SSS', inMillis=true) }} -> 1508429883779
{{ '2017-10-19 16:18:03.779' | epoch(format='yyyy-MM-dd HH:mm:ss.SSS', inMillis=true, timeZone='America/Phoenix') }} -> 1508455083779

```

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 \(115 ページ\)](#) および [キュー連絡先 \(53 ページ\)](#) 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 \(11 ページ\)](#) の設定
- [自動保存オプションを有効または無効にする \(107 ページ\)](#)
- [アクティビティのコピー・ペースト \(108 ページ\)](#)
- [フローを検証する \(108 ページ\)](#)
- [フローを公開する \(111 ページ\)](#)
- [フローを元に戻す \(112 ページ\)](#)

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

Flow Designer では、機密情報を含む変数をセキュアとしてマークできるようになりました。フロー変数を含む既存のフローを開くと、要件に従ってそれらの変数を確認し、それらの変数をセキュアとしてマークするよう求めるプロンプトが表示されます。安全な変数の詳細については、[カスタムフローの変数](#)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 (Flow)] の順に選択します。

既存のテナントフローがすべて一覧表示されたテーブルが表示されます。テーブルには以下のフィールドがあります。

フィールドの名前	説明
名前	フローデザイナーアプリケーションで設定されているフローの名前。 (注) フロー名前は一意である必要があります。
ステータス	フローが公開されたか、ドラフト段階にあるのかを示します。
説明	フローデザイナーアプリケーションで設定されているフローの説明。
作成日時	フローが作成された日付。作成日は、ユーザーに対して構成されたタイムゾーンに基づきます。

フィールドの名前	説明
最終更新日時	フローが最後に編集された日付。最終更新日は、ユーザーに対して構成されたタイムゾーンに基づきます。
最終編集者	フローを最後に編集したユーザーの電子メール ID。

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。

選択したフローにフロー変数がある場合、変数をセキュアとしてマークするように求めるメッセージが表示されます。

ステップ 3 **[安全な変数の選択に移動 (Go Select Secure Variables)]** をクリックすると、**[安全な変数を編集 (Edit Secure Variables)]** ダイアログボックスが開きます。

(注) **[今はスキップ]** をクリックして、安全な変数にマークを付けずに、選択したフローの編集を続行できます。このダイアログボックスは、フローの次回編集時に表示されます。

[このメッセージを今後表示しない (Don't show this message again)] チェックボックスをオンにすると、選択したフローの選択プロセスを恒久的にスキップできます。

ステップ 4 機密情報を含む変数のチェックボックスをオンにし、**[保存 (Save)]** をクリックします。

Flow Designer ウィンドウには、変数名の横にロックアイコンが付いた、選択済み変数が表示されます。

ステップ 5 必要に応じてフロードラフトを編集します。

(注) 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。

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 \(118 ページ\)](#) 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 10 MB 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트리 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。

エントリポイントのルーティング方法

エントリポイントルーティング方法は、問い合わせがエントリ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。問い合わせがエントリ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トリ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。

エントリ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、テレフォニーエントリポイントでのみ使用できます。また、エントリ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。

エラー処理

エラー処理パスは、フローで構成されているアクティビティごとに表示されます。フローの実行中に発生する可能性のあるエラーを処理するようにエラー処理パスを構成できます。エラー処理パスはデフォルトで表示され、オプションで構成できます。アクティビティでエラー処理パスを構成していない場合、フローの検証中にアラートが表示されます。ただし、検証アラートを使用してフローを公開することはできません。

フローの実行中に発生するエラーは、大きく2つのタイプに分類されます。

- **アクティビティ実行エラー**：アクティビティの機能実行中に発生したエラーを示します。たとえば、[メニュー \(31 ページ\)](#) アクティビティの実行中にお客様が一致しないエントリを入力すると、アクティビティエラーが発生します。

- **システム/グローバルエラー**：アクティビティの実行中にシステムで発生したエラーを示します。たとえば、[変数設定 \(Set Variable\) \(67 ページ\)](#) アクティビティの実行中に無効な Pebble 式があると、システムエラーが発生します。

- **未定義のエラー**：このエラーノードは、フローの実行中に未定義のシステムエラーが発生した場合に、フローが従うエラー出力パスを設定します。このアクティビティの出力パスを適切なアクティビティに接続することで、未定義エラーのフローを構成できます。

次の Flow Control アクティビティには、**未定義のエラーノード**（開始フロー、終了フロー、HTTP リクエスト、および解析）がありません。

どのアクティビティにも**未定義のエラーノード**が無い場合、シスコサポートに連絡をして、対応する機能フラグを有効化してください。



- (注) フローを最適化するエラー処理パスを構成します。アクティビティにエラー処理パスが構成されていない場合、フローは[**イベントフロー (Event Flows)**] タブの `OnGlobalError` イベントハンドラで構成されているデフォルトのパスを使用します。 `OnGlobalError` イベントハンドラの詳細については、「[イベントフロー \(6 ページ\)](#)」を参照してください。

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 \(84 ページ\)](#) 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 \(114 ページ\)](#) 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。

フローのトレース

フロートレースは、Flow Designerでの通話後デバッグプロセスであり、フロー開発者がフロー内のインサイトを得て、通話で使用したパスを表示できるようにします。この機能により、フロー開発者は、フロー実行中に発生した問題のデバッグフローやトラブルシュートに役立つフロー制御実行パスのすべての関連情報を確認できます。

インタラクションは、Contact Centerでの問い合わせ内容に関連するアクティビティーを要約し、関連付けます。インタラクション ID とは、指定のインタラクションを識別するためにシステムが生成した固有 ID です。インタラクション ID は、フロー実行をトラブルシュートするための失敗したシナリオやアクティビティ失敗パスの特定を促すさまざまなパスを介してインタラクションを相互に関連付けます。

フロートレースを使用すると、実稼働環境でのフローの実行後の異なる呼制御パスを確認できます。これにより、フローを正常に実行するために、すべてのアクティビティ設定やその他依存フロー構成が確実に検証されます。

始める前に

少なくとも1つのインタラクションが確立されるように、フローを公開して実行する必要があります。詳細については、[フローの作成と管理 \(104 ページ\)](#) を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** 管理ポータルの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** [デバッグ (Debug)] をクリックします。
[インタラクション (Interactions)] ペインが表示されます。表に、フロー内の最新の 100 件のインタラクションが表示されます。表には次の詳細が表示されます。
 - **タイムスタンプ**：インタラクションの日時を表示します。

- **インタラクション ID** : インタラクションの固有 ID を示します。
- **エントリポイント** : フローに割り当てられリエントリポイントを表示します。
- **最後に実行されたアクティビティ** : 選択したインタラクションの最後に実行されたアクティビティを表示します。

ステップ 4 (オプション) 検索オプションを使用すると、次の検索パラメータで一覧がフィルタ処理されます。

- **インタラクション ID** : インタラクションのフロー実行パスを表示するインタラクション ID を入力します。
- **日付範囲** : インタラクション ID をフェッチする期間の開始日と終了日を選択します。

ステップ 5 表から [**インタラクション (Interaction)**] を選択します。

選択したアクティビティパスがキャンバスで強調表示されます。


インタラクション中に実行された一連のアクティビティを表示する新しいタブが開きます。次の詳細が表示されます。

- **シーケンス** : アクティビティを実行順に表示します。
- **アクティビティ名** : アクティビティの名前を表示します。
- **結果** : 成功または失敗のいずれかです。失敗したインスタンスは赤で表示されます。

別のタブで開く複数のインタラクションを選択できます。

ステップ 6 アクティビティを選択して、次の詳細を表示します。

- **アクティビティ インタラクション メタデータ** : アクティビティ名およびそのアクティビティ実行の開始時間および終了時間を表示します。
- **アクティビティ入力** : 選択したアクティビティで指定された入力一覧を表示します。たとえば、**Play Music** アクティビティを選択した場合の入力には、**Music Duration**、**Music File**、**Start Offset**、**Dynamic Audio File** などが挙げられます。
- **アクティビティ出力** : アクティビティの出力を表示します。
- **変更済み変数** : 選択したアクティビティを実行するプロセスで変更された変数の詳細を表示します。たとえば、**Set Variable** アクティビティを使用してフロー変数を変更する場合、フロー変数と更新された値が [**変更済み変数 (Modified Variables)**] セクションに表示されます。

ステップ 7 (オプション) コピーアイコン () をクリックして、クリップボードにインタラクション詳細をコピーします。

フローを編集することで、失敗したインスタンスのアクティビティやトラブルシュートを実行できます。詳細については、[フローの作成と管理 \(104 ページ\)](#) を参照してください。

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 51: 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の名前を付ける必要があります。
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。

エラーコード	説明
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。

GraphQL サーバーエラーの詳細については、「<https://www.apollographql.com/docs/react/data/error-handling/>」を参照してください。

翻訳について

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