



キューでの待機中にオプトアウト

顧客は、キューで待機している場合にオプトアウトすることを選択できます。顧客に対して、キューのオプトアウトメニューが表示されます。このメニューには、推定される待機時間とキュー内の順序に関する情報が含まれており、オプトアウトしてキューを終了することを選択できます。

- [オプトアウト機能を設定するためのタスクフロー](#) (1 ページ)
- [キューからのオプトアウト レポートの表示](#) (2 ページ)

オプトアウト機能を設定するためのタスクフロー

オプトアウト機能を設定するには：

手順

- ステップ 1** Cisco Webex Contact Center 管理ポータル（ルーティング方法（**Routing Strategy**） > フロー（**Flows**） > **新規（New）**）から新しいオプトアウトキューフローを作成します。
- ステップ 2** フローデザイナーで**音楽の再生**アクティビティを構成します。詳細については、[Play Music](#)を参照してください。
音楽の再生アクティビティでキュー内の音楽を構成するには、音楽オーディオファイル、オーディオファイルの再生時間、および音楽開始オフセットを指定します。
- ステップ 3** フローデザイナーで**キュー情報の取得**アクティビティを構成し、発信者の [**推定待機時間（Estimated Wait Time）**] または [**キュー内の位置（Position in Queue）**] を構成します。
詳細に関しては、「[キュー情報の取得](#)」を参照してください。
- ステップ 4** フローデザイナーで**メニュー**アクティビティを構成します。詳細については、[メニュー](#)を参照してください。
メニューアクティビティで、音声合成機能が搭載されたオプトアウトプロンプトを構成します。
- ステップ 5** [**フローの公開（Publish Flow）**] をクリックします。

詳細については、[フローを公開する](#)を参照してください。

キューからのオプトアウト レポートの表示

キューからのオプトアウト レポートは、顧客がキューからのオプトアウトを選択した後の、キュー内の平均待ち時間を取得します。キューからのオプトアウトレポートを表示する方法の詳細に関しては、『[Webex Contact Center アナライザ ユーザ ガイド](#)』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。