



サービス コールバック

- [サービスコールバックについて](#) (1 ページ)
- [コールバック フローの設定](#) (2 ページ)
- [サービス コールバックを行う](#) (5 ページ)
- [サービス コールバック レポートを表示する](#) (5 ページ)

サービスコールバックについて

コンタクトセンターにコールしている顧客に、エージェントにつながるまでキューで待機するのではなく、コールバックを受けるためのオプションを提供できます。待機時間が長くなるピーク時間帯や、コンタクトセンターの営業時間外に、顧客にコールバックオプションを提示できます。

サービス コールバックの利点

サービス コールバックにより、コンタクト センターはより高品質なサービスを提供し、顧客維持率を向上できます。お客様はエージェントにつながるまで待つ必要がなく、エージェントの方から電話してもらえるので、カスタマーエクスペリエンスが向上します。

サービス コールバックの設定

サービス コールバックを設定するには、フローの開発者がフロー デザイナーを使用してコールバック フローを構成する必要があります。



- (注)
- サービス コールバック フローを構成する前に、コンタクトセンターの管理者は、サービスコールバック用の着信エントリポイントとキューを構成する必要があります。
 - キャパシティベースチーム (CBT) では、特別なコールバックはサポートされていません。CBTには個別のエージェントが割り当てられていないので、サービスコールバックを機能させるには、エージェント ID が必要です。したがって、CBT がサービスを提供するエントリポイントまたはキューにサービスコールバックが流れる場合、通話は失敗します。
 - キューアクティビティの後に、**Courtesy Callback** を構成する必要があります。これを、フロー内のファーストクラスのキューアクティビティとして使用しないでください。

顧客がコンタクトセンターにダイヤルして、エージェントにつながるのをキューで待機しているときに、キューからオプトアウトしてコールバックを受けるオプションを顧客に提示できます。キュー内での顧客の位置は、コールバックを受けるために保持されます。問い合わせは、MAX_TIME_IN_QUEUE 構成で設定下機関に基づいてキューに入ります。エージェントが対応可能になると、キュー内での顧客の位置に基づいて、エージェントにはエージェント デスクトップでコールバック リクエストが提示されます。エージェントがコールバック リクエストを承諾した後に、コールが顧客にダイヤルアウトされます。通話が終了したら、エージェントは、ラップアップコードを選択して通話の後処理を行います。

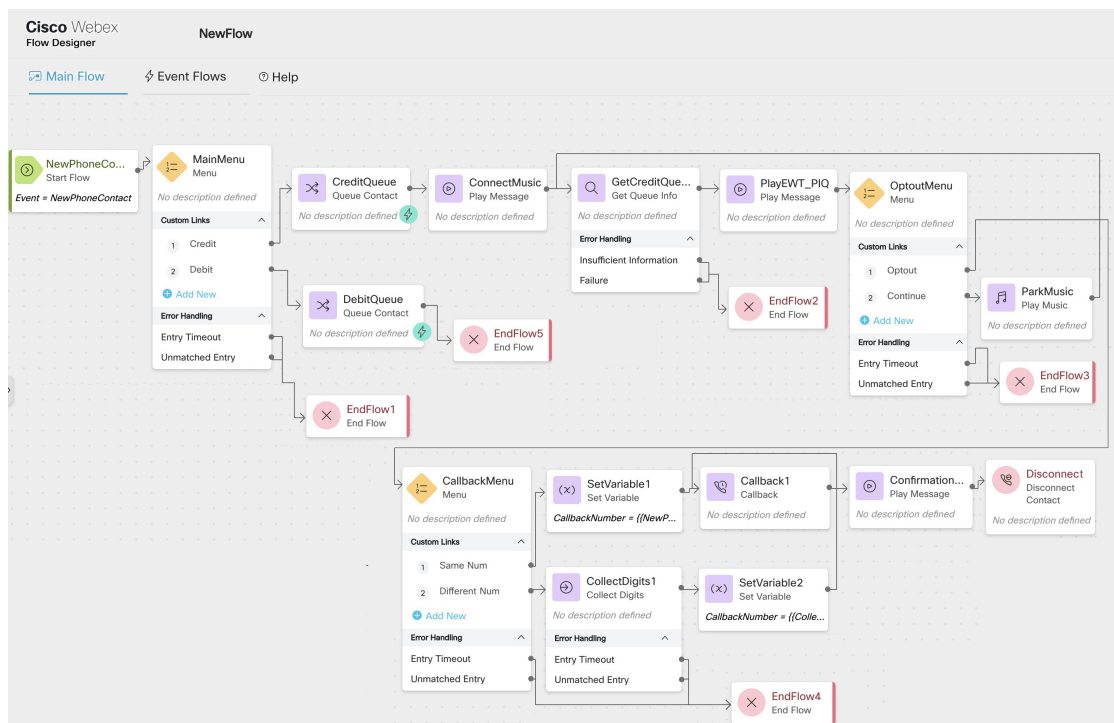
Webox Contact Center Analyzer に [サービスコールバック (Courtesy Callback)] レポートが用意されており、スーパーバイザおよび管理者はコールバックの統計情報を表示できます。さらに、エージェントは、「チーム統計履歴 (Team StatsHistoric)」 エージェントパフォーマンス統計 (APS) (Agent Performance Statistics (APS)) レポートでコールバック統計に関する分析情報を入手できます。

コールバック フローの設定



- (注) 管理者が、サービスコールバック用に着信エントリポイントとキューを設定しているかを確認します。エントリポイントとキューの設定の詳細については、「[エントリポイントとキュー](#)」を参照してください。

フローの開発者は、フローデザイナーを使用して、サービスコールバックフローを設定します。次の図は、サービスコールバックフローの例を示しています。



フローデザイナーを使用したフローの設定方法の詳細については、[Flow Designer の概要](#) を参照してください。

次の手順は、サンプルのサービスコールバックフローをまとめたものです。

1. 顧客が IVR にダイヤルインします。
2. お客様からの問い合わせは、メニューおよびキュー問い合わせ構成に基づいて適切なキューにルートされます。ここに示されているサンプルフローと一連の手順は、このシナリオに基づいています。



(注) また、顧客がコールをオプトアウトしてコールバックを受信してから、コールをキューにルーティングすることができます。たとえば、コンタクトセンターの営業時間外の場合などです。その後、コールバックアクティビティを設定することで、連絡先を適切なキューにルーティングできます。

顧客がキューでエージェントを待っている（コールがパークされている）とき、次のアクティビティで顧客に対応できます。

- **音楽の再生**：顧客がキューに入るのを待つ間、静的な .wav ファイルを再生します。
- **メッセージの再生**：このアクティビティを使用して、キュー内の位置（PIQ）と推定待機時間（EWT）を顧客に通知します。EWT/PIQ を取得するには、Get Queue Info アクティビティを使用します。

Play Music（音楽の再生）アクティビティと Play Message（メッセージの再生）アクティビティを設定して、エージェントが対応可能になるまで、または顧客がキューからオプトアウトするまで、オーディオファイルを断続的に再生することができます。

3. 顧客は、EWT/PIQに基づいて、[キューからオプトアウト（Opt Out of Queue）]メニューオプションが提供されます。顧客がキューからオプトアウトした場合は、次のオプションを設定できます。

- **ボイスメールを残す**：ブラインド転送アクティビティを設定して、顧客がキューからオプトアウトするときにボイスメールを残せるようにできます。
- **サービスコールバックを受信する**：キュー内の顧客の位置は保持され、サービスコールバックを受信します。

次のアクティビティにより、コールバックを設定できます。

- **メニュー**：顧客がコールバック番号を選択できるコールバックメニューを設定します。

お客様はコールバック番号を提供するか、お客様の ANI（自動番号識別）番号をデフォルトのコールバック番号として使用できます。

コールバックフローに示されたように、番号の収集および変数の設定アクティビティを使用してコールバック番号を設定できます。

- **コールバック**：コールバックアクティビティを設定し、サービスコールバックを設定します。着信コールと同じキューを使用するか、別のキューを使用してコールバックを実行するコールバックアクティビティを設定できます。

コールバックを行うのに同じキューを選択した場合は、キュー内の顧客の位置に基づいてエージェントがキューに入れるときに顧客がコールバックされます。

コールバックを行う別のキューを選択した場合は、コールバックリクエストが新しいキューの最後に配置されます。

Callback アクティビティの設定時に、静的キューまたは変数キューを選択できます。コールバック アクティビティ パラメータの設定の詳細に関しては、[コールバック](#) を参照してください。

メッセージの再生および連絡先の切断アクティビティを使用して、コールバックが登録されているという確認メッセージを設定し、連絡先を切断することができます。



(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。

サービス コールバックを行う

お客様がキューからオプトアウトし、エージェントがキュー内で対応可能な際に、キュー内の問い合わせの配置に基づいてお客様へのコールバックリクエストが開始されます。エージェントは、エージェントデスクトップでコールバックリクエストが提案されます。



- (注)
- エージェントがリクエストを受け付けなかった場合、リクエストは、対応可能な別のエージェントにルーティングされるか、エージェントが対応可能になるまで、キューで待機し続けます。
 - サービスコールバックは1回だけ試行されます。コールが顧客に正常に接続されなかった場合、または顧客によって拒否された場合は、再試行されません。

エージェントが通話を受信した後、通話は、お客様に対して発信されます。お客様は、コンタクトセンターに関連付けられているANIから通話を受信します。ANIの詳細に関しては、「[アウトダイヤル自動番号識別 \(ANI\)](#)」を参照してください。

お客様が電話に出ないか、電話を拒否すると、コールバックリクエストはキャンセルされます。お客様が電話に出ると、コールバックリクエストは処理済みとしてマークされます。

通話が終了したら、エージェントは、ラップアップコードを選択して通話の後処理を行います。

エージェントデスクトップを介したコールバックリクエストの処理に関する詳細は、『[Cisco Webex Contact Center エージェント デスクトップ ユーザー ガイド](#)』の「[音声通話の管理](#)」の章の「[サービスコールバック](#)」のセクションを参照してください。

サービス コールバック レポートを表示する

サービス コールバックについては、以下のレポートを利用できます。

- サービス コールバック レポート (Courtesy Callback Report) : 管理者とスーパーバイザがコールバック統計を表示できます。詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center Analyzer User Guide \(Cisco Webex Contact Center Analyzer ユーザーガイド\)](#)』の「[Visualization \(ビジュアライゼーション\)](#)」の章にある「[Courtesy Callback Report \(サービス コールバック レポート\)](#)」を参照してください。
- チーム統計 - 履歴レポート (Team Stats - Historic Report) : エージェントが、コールバック コントクトのパフォーマンスに関するインサイトを取得できるようにします。APS レポートは、エージェントデスクトップから確認できます。詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center Agent Desktop User Guide \(Cisco Webex Contact Center エージェント デスクトップ ユーザーガイド\)](#)』の「[Agent Performance Statistics Reports \(エージェント パフォー](#)

マンス統計レポート)」の章にある「*Team Stats - Historic report*（チーム統計 - 履歴レポート）」の章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。