



コールをエン트리ポイントに転送する

コールを処理しているエージェントは、エン트리ポイントに関連付けられている別のフローにコールを転送できます。名前とデータ型が同じグローバル（元 CAD）変数は、最初のフローから、関連付けられたエン트리ポイントでアクティブな新しいフローにコピーされます。

たとえば、お客様がデビットカード取引担当のエージェントに接続されているが、お客様の希望がクレジットカード取引だった場合、そのデビットカード取引担当のエージェントは、その通話をクレジットカードフローに転送できます。

- [コールをエン트리ポイントに転送するタスクフロー（1 ページ）](#)

コールをエン트리ポイントに転送するタスクフロー

エージェントは顧客からのコールリクエストを受け付けました。エージェントは、アクティブな音声コール（着信および発信）を別のエン트리ポイントに転送できます。

1. エージェントは、エージェントデスクトップの[転送 (Transfer)]をクリックし、[キュー (Queue)]ドロップダウンリストからエン트리ポイントを選択します。

コールの転送方法の詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center Agent Desktop User Guide \(Cisco Webex Contact Center エージェント デスクトップ ユーザー ガイド\)](#)』を参照してください。

コールがエン트리ポイントに転送された後は、コールを転送した同じエージェントに再転送することはできません。

2. 転送中に、名前とデータ型が同じグローバル変数の値が、上記で選択されたエン트리ポイントに関連付けられた新しいフローにコピーされます。



(注) 最初のフローに含まれるグローバル変数のうち、新しいフローに含まれるグローバル変数の名前とデータ型に一致しないものは引き継がれません。

例

エージェントが、エン트리ポイントに関連付けられているフロー1からフロー2にコールを転送する場合は次のようになります。

- フロー1とフロー2の両方に、整数型のグローバル変数である **customerID** が含まれており、フロー2がアクティブである場合、グローバル変数である **customerID** の値はフロー1からフロー2にコピーされます。
- フロー1とフロー2の両方に変数 **var1** が含まれており、フロー1では整数データ型、フロー2では文字列データ型である場合、**var1** はフロー1からフロー2に引き継がれません。
- フロー1とフロー2に整数型のグローバル変数である **var1** が含まれており、**Set Variable** や **HTTP Request** アクティビティによってフロー2で **var1** の値が更新された場合、フロー2の **var1** は新しい値になります。

グローバル変数の詳細については、「[グローバル変数](#)」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。