



セルフサービス

Webex Contact Center は、人間のエージェントが関与せずに顧客リクエストを処理できるセルフサービス機能を提供します。セルフサービスでは、コールフローで自動音声応答 (IVR) システムを使用します。この IVR には、メッセージの再生、数字の収集、メニューなどの基本的なアクティビティが含まれます。これらすべてのアクティビティは、音声合成機能を使用して音声を動的に再生することもできます。



(注) オーディオファイルでサポートされる最大ファイルサイズは **8 MB** です。サポートされているファイル形式は **.wav** です。詳細については、[リソースファイルの操作](#)を参照してください。

セルフサービスでのやりとりを拡張して、フロー内に仮想エージェントを作成することができます。仮想エージェントは、発信者の発声を理解して、会話型のセルフサービスエクスペリエンスを提供できます。

フローデザイナーを使用して、セルフサービススペースで考えられるユースケースをスクリプト化できます。詳細については、「[フローデザイナーのアクティビティ](#)」を参照してください。

- [エントリポイントの設定とルーティング方法のフローの選択 \(1 ページ\)](#)
- [仮想エージェントの有効化 \(2 ページ\)](#)
- [ブラインド転送 \(3 ページ\)](#)
- [コンタクトの切断 \(3 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップの IVR トランスクリプトおよびグローバル変数 \(4 ページ\)](#)
- [アナライザの IVR および CVA ダイアログフローレポート \(4 ページ\)](#)
- [音声合成 \(4 ページ\)](#)

エントリポイントの設定とルーティング方法のフローの選択

エントリポイントを設定し、管理ポータルでの [\[ルーティング方法\]](#) でフローを選択します。

エントリポイントの設定の詳細に関しては、「[エントリポイントとキュー](#)」を参照してください。ルーティング方法でのフローの選択方法の詳細に関しては、「[ルーティング方法の表示、作成、削除、および変更](#)」を参照してください。

仮想エージェントの有効化

仮想エージェントは、お客様との会話を処理します。仮想エージェントは、会話の意図を理解し、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。仮想エージェントは、Googleのダイアログフロー機能を使用します。管理者は、[会話型IVR (Conversational IVR)] トランسكريプトへのアクセス権限を保持しています。



(注) 仮想エージェントでは、以下のオーディオコーデックがサポートされています。

- G711A for A-law
- G711U for μ -law

手順

ステップ 1 会話型エクスペリエンスをIVRシステムに統合するには、Dialogflow エージェントを作成します。詳細については、「[Dialogflow エージェントの作成](#)」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。

ステップ 2 ControlHubで仮想エージェントを構成します。詳細については、「[仮想エージェントの設定](#)」を参照してください。

ステップ 3 通話フローに **Virtual Agent** アクティビティを追加すると、お客様からの質問に会話形式で応答できます。詳細については、「[フロー デザイナーでの仮想エージェント アクティビティの作成](#)」を参照してください。

Dialogflow エージェントの作成

Google Dialogflow の設定：

手順

自動応用を提供する [Dialogflow エージェント](#) を構成します。

- a) Google Cloud コンソールを使用します。
- b) 認証キーを含む JSON ファイルをダウンロードします。詳細に関しては、「[サービスアカウントキーについて](#)」を参照してください。
- c) Dialogflow API Admin ロールを使用して、かならず JSON ファイルを作成します。

仮想エージェントの設定

認証キーをダウンロードした後で、Control Hub で仮想エージェントを作成するために、JSON ファイルを選択して認証キーをアップロードします。

管理者が Control Hub で[仮想エージェントを構成する](#)必要があります。

管理者は、仮想エージェントを構成した後で、管理ポータルで仮想エージェントのアクティビティを作成できます。

フロー デザイナーでの仮想エージェント アクティビティの作成

仮想エージェントを構成した後は、管理ポータルで仮想エージェントアクティビティを作成します。

コールフローに仮想エージェントを追加することで、顧客からの問い合わせを会話形式で処理できます。仮想エージェントは、会話の意図を理解し、IVR エクスペリエンスの一部として顧客を支援します。詳細に関しては、「[仮想エージェント](#)」を参照してください。

ブラインド転送

ブラインド転送アクティビティとは、エージェントが介入することなく、コンタクトがIVRを介して外部のダイヤル番号 (DN) に転送されるプロセスを指します。

ブラインド転送アクティビティは、コールを外部ダイヤル番号に転送する必要がある場合に適用されます。転送は、外部ブリッジに対して開始することもできます。詳細については、[ブラインド転送](#)を参照してください。

コンタクトの切断

このアクティビティは、通話での問い合わせを切断するために使用されます。これは、IVRでの問い合わせの終了を示します。

詳細に関しては、「[問い合わせの切断](#)」を参照してください。

エージェントデスクトップの IVR トランスクリプトおよび グローバル変数

管理者はエージェントにアクセスして、[会話型IVR (Conversational IVR)] スクリプトを表示したり、通話フローの構成に基づいてグローバル (以前の CAD) 変数を表示または編集できます。

エージェントは、通話フローで管理者が設定した権限に基づいた [会話型IVR (Conversational IVR)] トランスクリプトおよび [会話型IVR (Conversational IVR)] トランスクリプトから抽出したグローバル変数を表示できます。エージェントデスクトップの [会話型IVR (Conversational IVR)] トランスクリプトの詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップ ユーザガイド](#)』の「IVR トランスクリプト」を参照してください。

エージェントデスクトップのグローバル変数に関する詳細は、『[Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップ ユーザガイド](#)』の「通話関連データ変数」項を参照してください。

アナライザの IVR および CVA ダイアログフローレポート

IVR および CVA ダイアログフローレポートでは、管理者とスーパーバイザはセルフサービスの業務メトリクスを閲覧できます。

アナライザの IVR および CVA ダイアログフローレポートの詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center アナライザ ユーザガイド](#)』の「IVR および CVA ダイアログフローレポート」を参照してください。

音声合成

音声合成機能には、Google の Text-to-Speech API が使用されています。この機能を有効にするには、Google Cloud のアカウントを設定し、Text-to-Speech サービスを構成する必要があります。

音声合成機能を使用すると、任意の文字列、単語、文章、変数を、実際の人の声に変換し、発信者に対して動的に再生できます。これは、事前録音された音声を再生する代わりになります。

音声合成を有効にするには、次のタスク フローに従います。

手順

- ステップ 1** サービス アカウントを作成し、秘密キーをダウンロードします。詳細については、[Google コネクタ用のサービス アカウントを作成する \(5 ページ\)](#) を参照してください。

- ステップ2** フロー デザイナーで音声合成機能を有効にするには、Control Hub で Google コネクタを設定します。詳細については、[Google コネクタの構成 \(5 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ3** プロンプトで音声合成を使用するには、[音声合成 (Text-to-Speech)] トグルをオンにします。詳細については、[音声合成トグル \(5 ページ\)](#) を参照してください。

Google コネクタ用のサービス アカウントを作成する

Google コネクタを設定するには、次の手順を実行します。

手順

サービス アカウントを作成し、認証キーを含む JSON ファイルをダウンロードします。

- サービス <https://cloud.google.com/dialogflow/es/docs/quick/setup#sa-create> アカウントを作成します。
- 認証キーを含む JSON ファイルをダウンロードします。

Google コネクタの構成

Control Hub で Google コネクタを構成するには、認証キーをダウンロードした後に、JSON ファイルを選択して認証キーをアップロードします。

- 管理者は、Control Hub で [Google コネクタを構成する](#) 必要があります ([Google] を参照)。
- ダイナミックメッセージの読み取り機能を追加します。これらメッセージには変数を含めることができ、音声ファイルの順番で使用できます。
- 変数を使用している場合は、`{{variable}}` というシンタックスを使用します。また、SSML を使用してメッセージを構築することもできます。SSML を使用している場合は、それを `<speack></speack>` タグ内に挿入します。
- Google タグの詳細に関しては、次を参照してください。 <https://developers.google.com/assistant/conversational/df-asdk/ssml%22>

コネクタの作成後、管理者はテキスト音声変換機能を有効にできます。

音声合成トグル

音声合成トグルを使用すると、フローのアクティビティの一部として自然に聞こえる合成音声を作成して、[メニュー](#)、[メッセージ再生](#)、[数字の収集](#)など、発信者へのメッセージを再生できます。音声合成機能を使用すると、任意の文字列、単語、文章、変数を、実際の人の声に変換し、発信者に対して動的に再生できます。これは、事前録音された音声を再生する代わりになります。

音声合成は、生テキスト（プレーンテキスト）データと音声合成マークアップ言語形式（SSML形式）データの2種類に対応しています。

Google コネクタを作成した後は、管理ポータルで [音声合成 (Text-To-Speech)] トグルを有効にします。詳細については、[メニュー](#)、[メッセージの再生](#)、[数字の収集](#)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。