

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/15/2021 3:03 am

Content is available under license unless otherwise noted.

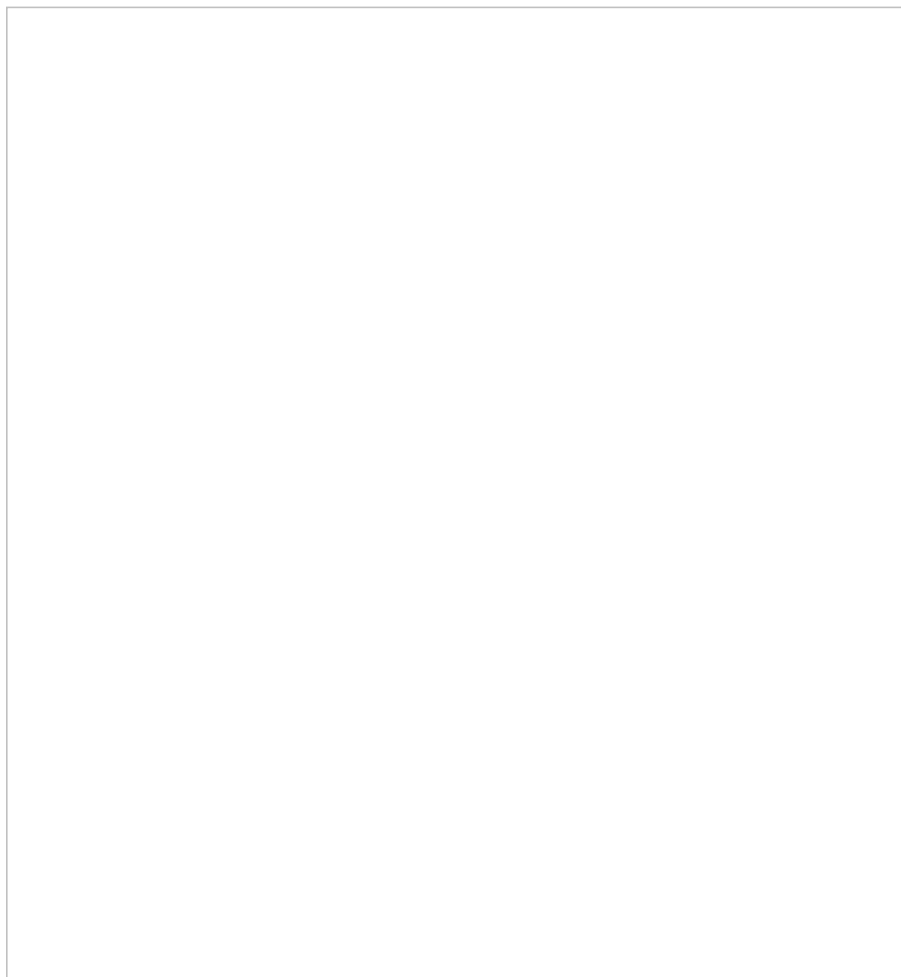
Table of Contents

Table of Contents	2
ウェブコールバック	3
ウェブコールバックシナリオエントリーの画面プロパティ	3
名前	3
ユニークなID	3
シナリオ	4
サービス	4
音声コールバックの既定サービス	4
チャットウィンドウの表示	4
営業時間	4
フォームフィールド	5
Web HTML スニペット	5

ウェブコールバック

ウェブコールバックシナリオエントリーは、[シナリオ](#)をモバイルおよびウェブアプリケーション経由でお客様から要求されたコールバックを提供するサービスに関連付けるために使用されます。

これらの関連付けを設定・管理するには、シナリオエントリーメニューより **ウェブコールバック**というオプションを選択します。



シナリオエントリー>ウェブコールバック

ウェブコールバックシナリオエントリーの画面プロパティ

ウェブコールバックシナリオエントリーの画面プロパティは以下の通りです。

名前

名前とは、ウェブコールバックシナリオエントリーの名前を意味します。このフィールドは入力必須で、コンタクトセンターにおいて一意でなければなりません。

ユニークなID

ユニークなIDは、システムによってシナリオエントリー用に生成されます。このIDは、モバイルおよび/またはウェブアプリケーションでアプリケーションIDとして使用されます。アプリケーションIDを使うことによって、シナリオエントリーを介してコンタクトセンターへの接続が可能です。詳しい情報は、Bright Pattern モバイル/ウェブAPI仕様の[一般情報](#)をご覧ください。

シナリオ

シナリオとは、お客様がウェブコールバックをリクエストする [チャットシナリオ](#)を意味します。

サービス

サービスとは、ダイヤルインシナリオエントリーに関連したサービスを意味します。電話番号とサービス間の直接の関連付けは、ご利用のアクセス番号がサービスを直接に識別する場合に使用できます。

複数のサービスに対して1つのアクセス番号を使用する場合でも（つまり、サービス選択に関連するシナリオで対話型音声スクリプトを使用する場合）、サービスを選択する前に放棄されたコールまたはサービス選択が行われないコールをカウントするためにアクセス番号に既定のサービスを割り当てることができます（例えば、エージェントがキーパッドでサービスを選択できない場合、またはエージェントが選択について迷う場合など）。

音声コールバックの既定サービス

音声コールバックの既定サービスとは、お客様にコールバックを提供する [音声サービス](#)を意味します。

チャットウィンドウの表示

ウェブコールバックが行われている間にチャットの対話を見ることができます。ウェブコールバック中にチャットウィンドウを表示するには、このチェックボックスを選択します。

営業時間

営業時間 (HOP) とは、毎日の営業時間を定義するスケジュールを意味します。

- 特定のシナリオにより処理される対話に関連する [サービスのHOP](#)を使用するには、サービスから選択を選びます。
- [既定のHOP](#)を使用するには、選択を選びます。
- 特定のシナリオエントリー専用のHOPを作成するには、作成を選びます。

24時間年中無休営業のエントリーポイントを作成しない限り、シナリオプロパティで指定されたシナリオは、営業時間内外もエントリーに入る対話の処理方法を、定義しなければなりません。シナリオは原則として、*現在の日付と時間は、営業時間内（または営業時間外）* ですよという条件を含む [If](#) ブロックから始まります。詳しい情報は、[シナリオビルダーレファレンスガイドの例](#)をご覧ください。

HOPは [サービスレベルで指定](#)できます。

ご注意:

- このシナリオエントリーに対してHOPを定義するために *選択*または *指定*を使うと、このシナリオ内のHOPチェックに対しては、このエントリーで指定されたHOPが適用されます。このシナリオ内のサービス別に指定されたHOPは無視されます。
- サービスから*選択*を使う場合、HOPチェックに対してはチェックが実行された時点で対話に関連したサービスのHOPが適用されます。初期設定上、このサービスとは、シナリオエントリー用に設定されたサービスです（上記参照）。サービスがシナリオ内で再定義される場合、それ以降のHOPチェックは新しいサービスのHOPが適用されます。
- もし (1) "サービスから選択"を使用し、(2) このシナリオのエントリー用に設定された "サービス"がなく、(3) シナリオ内のサービス割り当ての前にHOPチェックを使う場合、受信した全ての対話は、サービス時間外に受信したものと同様に扱われます。

フォームフィールド

ウェブコールバックをリクエストするお客様は、フォームフィールドに入力することによって、エージェントに対して情報（名前、電話番号、メールアドレスなど）を提供します。新しいフォームフィールドの追加および/またはフィールドのラベルの変更を行うには、**追加** をクリックします。フォームフィールドのタイプを選択し、ラベルテキストを入力する必要があります。

Web HTML スニペット

Web HTML スニペットは、お客様が特定のシナリオエントリーを介してコンタクトセンターへアクセスするために使うチャットアプリケーションのウェブ要素へのアクセスを提供します。

プロバイダーが提供するアプリケーションを使うには、**HTMLスニペットボタン**をクリックし、HTMLスニペットコードをコピーし、ウェブページに貼り付けます。通常、サービスプロバイダーから指示がない限り、既定のクライアントウェブサーバーホスト名を変更する必要はありません。