

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/14/2021 5:10 am

Content is available under license unless otherwise noted.

Table of Contents

Table of Contents	2
事前設定済みの対話結果	3
完了フォルダー	3
DNCへ追加	3
回答あり	3
不正なレコード	3
メッセージ送信失敗	3
メッセージ送信成功	3
勧誘拒否	3
問題解決	3
契約成立	3
レコードがDNCに一致	4
スパム	4
未完了フォルダー	4
通話中に切断	4
追加情報が必要	4
番号とDNCとの一致	4
電話番号相違	4
登録人物相違	4
接続問題のフォルダー	4
アナウンス	4
留守番電話	4
話中	4
ファストビジー	5
ファックスまたはモデム	5
無効な電話番号	5
ネットワークアナウンス	5
応答なし	5
その他の接続問題	5
無音	5
システムフォルダー	5
エージェントの失敗	5
放棄	5
コールの失敗	5
輻輳	5
対話結果が見つかりません。	5
ダイヤルルールによって確定	6
エージェントなし	6
対話結果なし	6
架電する番号なし	6
電話回線ネットワークが利用不可	6
レコードの有効期限が切れました	6
スキップ	6
システムの失敗	6

事前設定済みの対話結果

ここでは、新しいサービスを定義するたびに初期設定時に事前に作成される対話結果について説明します。対話結果、その目的、および設定に関する一般情報については、本ガイドの [対話結果タブ](#) をご覧ください。

多くの対話結果は発信キャンペーンにのみ適用され、その一部はプレビューレコードのみに使用されます。

接続問題 フォルダーにある全ての対話結果は初期設定上でエージェントが見ることができます。これは、通話の進捗状況がエージェントによって管理される [プレビューキャンペーン](#) にとって不可欠です。通話の進行状況がシステムによって管理される [プレディクティブまたはプログレッシブキャンペーン](#) を実行している場合は、これらの対話結果の一部を非表示できます。このような場合は、エージェントが *留守番電話* と *無音* という対話結果を見れるようにするのが望ましいです。

ご注意: エージェントが見れない対話結果はアプリケーションと以下のリストで、イタリック体で表示されています。

完了フォルダー

事前設定済みの対話結果の説明は以下の通りです。

DNCへ追加

受信者はこれ以上自分の番号に架電されないようリクエストしました。

回答あり

お客様のメールへの返信が送られ、フォローアップが不要です。この対話結果により、[メールケース](#) が終了します。

不正なレコード

エージェントは、架電レコードをレビューし使用不能というマークを付けました (例えば、不十分なまたは破損したデータによるもの)。

メッセージ送信失敗

発信メッセージは送信失敗しました。SMSキャリアから提供された場合、キャンペーン結果のオプションである“プロバイダーコード”列にエラーコードが表示される場合があります。詳しい情報については、管理者チュートリアル

[発信メッセージキャンペーン設定](#) をご覧ください。

メッセージ送信成功

発信メッセージは正常に送信されました。

勧誘拒否

コール/チャットの目的は達成されておらず、お客様へのフォローアップも不要です。

問題解決

お客様のメール（お礼状など）で元の案件の解決が確認されており、返信せずに閉じられます。この対話結果により、[メールケース](#) が終了します。

契約成立

コール/チャットの目的は達成されました。

レコードがDNCに一致

試行されたレコードは、関連付けられたレコードベースの[DNCリスト](#) (つまり、発信禁止リスト)のエントリーと一致しません。

スパム

お客様のメールの内容は、コンタクトセンターが提供するサービスに関連したものではありません。この対話結果により、[メールケース](#)が終了します。

未完了フォルダー

通話中に切断

通話中に切断が発生しました (操作の誤りなど)。この対話結果は、[お客様が非アクティブな状態である](#)ことが原因で終了したチャットにも使用できます。

追加情報が必要

お客様のメールへの返信が送られ、フォローアップが必要です。、[メールケース](#)は未完了です。

番号とDNCとの一致

試行された番号が、関連する番号ベースの[DNCリスト](#)内の番号と一致しました。

電話番号相違

このコールの対象人物に到達できない電話番号です。

登録人物相違

コールに応答した人はこのコールの対象人物ではありませんでした (但し、後で同じ番号にかければ対象人物に繋がる可能性があります)

接続問題のフォルダー

アナウンス

接続されたコールの試行は、肉声ではない音声や留守番電話のメッセージを返します。例えば、会社の事務所が営業時間外であることを伝える自動音声応答システム (IVR) アナウンスまたはご希望の部門の内線番号を押すように指示するIVRメニューです。

留守番電話

留守番電話が応答しました。

話中

コール試行された相手は話中でした。

ファストビジー

ファストビジーシグナル（リオーダートーン）が返されました。これはネットワークの輻輳のためコールが確立できなかったことを示しています。ただし一部のネットワークオペレーターは、ファストビジーを無効化あるいは切断された番号を示すために使うこともあります。

ファックスまたはモデム

呼び出された回線がFAXまたはモデムに接続されました。

無効な電話番号

コール試行中、ダイヤルされた番号が無効であることを示すトーンが返されました。

ネットワークアナウンス

コール試行中、通話を接続する前にメッセージが返されます。例えば、ネットワークメッセージは現在コールが確立できないことを示します。

応答なし

[無応答タイムアウト](#)以内に受信者からの応答がありませんでした。

その他の接続問題

上記の接続問題以外に起こり得る接続問題専用になる汎用的な対話結果です。

無音

コールは確立されましたが、5秒以上音声を検出されず無音状態が続きました。

システムフォルダー

エージェントの失敗

エージェントデスクトップアプリケーションの失敗によってコールが終了しました。

放棄

応答されたコールはコール進捗分析が完了する前に切断されました。

コールの失敗

コールまたはコール試行は不明なエラーコードにより外部から切断されました。

輻輳

この対話結果は将来使われる予定です。

対話結果が見つかりません。

シナリオは対話結果を認識できなかった値に設定しようとしています。

ダイヤルルールによって確定

このレコードの処理は、ダイヤルルールによって確定されました。

エージェントなし

相手側が応答した後、すぐに適切なエージェントに接続できなかった為にコールは切断されました。

対話結果なし

この対話を処理したエージェントが対話結果を入力しませんでした。

架電する番号なし

コール試行の上限数が架電レコードの総件数に達しました。当該レコードに対してこれ以上コールはできません。この対話結果はレコード内に複数の電話番号が含まれ、それらがキャンペーンで試される場合にのみ使用されます。リストのレコード内に1つの電話番号しかない場合(もしくは当該キャンペーンで1つの電話番号しか使用されない場合は、上限数に達したレコードの完了の対話結果は、最後のコール試行の対話結果に相当します。

電話回線ネットワークが利用不可

公衆電話回線ネットワークが利用不可であったためにコールが確立できませんでした。

レコードの有効期限が切れました

架電レコードの有効期限が切れました。レコード有効期限設定に関する詳しい情報は、[リスト](#)をご覧ください。

スキップ

エージェントはプレビューレコードを受信した後にそれをスキップしました(例 ダイヤルせずにそのレコードを破棄)。

システムの失敗

システムの失敗によってコールが終了しました。