

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/15/2021 2:15 am

Content is available under license unless otherwise noted.

Table of Contents

Table of Contents	2
ランダムなお客様の一部に対するアンケートを配信する音声シナリオの作成	3
シナリオの例	3
シナリオフロー	3
シナリオの概要	3
アクション 1: random(max)を起動させる変数の設定ブロックから開始します。	4
アクション 2: 基本的なシナリオを作成します。	5
アクション 3: アンケート配信のご希望の割合に基づいてIf ブロックを設定します。	5
アクション 4: 別のシナリオの開始ブロックを使って、調査を開始します。	5
参考書	6

ランダムなお客様の一部に対するアンケートを配信する音声シナリオの作成

アンケート（調査）は、会社や課題などについてお客様からフィードバックを得るための便利なツールです。ただし、アンケートの配信は一部のお客様に対してのみ行う場合があります。次の音声シナリオの例では、[random\(max\)](#) 機能を使って一部の発信者に対してランダムでアンケートを配信します。

シナリオの例

音声シナリオの例（コメント付バージョン）をダウンロードするには、次のリンクをクリックしてください。

[File:App How to Distribute Surveys to a Percentage of Random Customers.zip](#)

このファイルをコンタクトセンターにインポートする方法については、[コンタクトセンター管理者ガイドのシナリオ概要 > シナリオのエクスポートとインポート](#)をご覧ください。

シナリオに関する一般情報については、[シナリオビルダー概要](#)をご覧ください。

シナリオフロー

次には、電話の接続ブロックの[ターゲット切断](#)という条件付き出口に到達した場合（つまり、電話が正常に終了した場合）、発信者の3割にランダムでアンケートを配信するための一連の流れが説明されています。アンケートは、[別のシナリオのスタート](#) ブロックに到達した時にトリガーされるシナリオで設定されます。

このシナリオの例はあくまでも例であり、実際の使用を目的としていません。全ての[条件付き出口](#)に対して、実際に使われるアクションを指定しなければなりません。

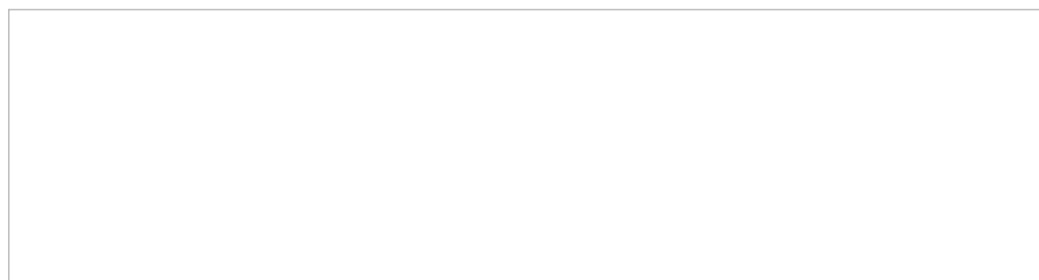
シナリオの概要

図では、シナリオビルダーアプリケーションで構成された場合のシナリオが表示されています。

How-To-Random-Survey-Overview-53.PNG

アクション 1: random(max)を起動させる変数の設定ブロックから開始します。

このシナリオの最初のブロックは、[変数の設定](#)です。このブロックを使って、`random(max)` 関数を起動させます。そのため変数名(つまり、"sendsurvey")と値(つまり、"=random(100)")を指定します。



random(max)を含む変数の設定ブロック

注意すべき重要なポイントが2つあります：

1. `random(max)`関数は、0から "max"として設定した値より1つ少ない値までの範囲でランダムな整数を選択します。
例えば、`=random(4)`は、0, 1, 2, 3 (つまり、合計4つの整数)をランダムで返します。
2. "max" 値を設定するにあたって、この数値が扱いやすいことを確認してください。それは、アンケートの割合を定義するために使用する式の半分です。例では、"max" を100に設定します。

関数を使うには、=記号(つまり、=random(100))を入力しなければなりません。

アクション 2: 基本的なシナリオを作成します。

音声シナリオを使えるようにするには、[エージェントの検索](#) ブロックと [電話の接続](#) ブロックを追加しなければなりません。これらの2つのブロックは、エージェントがお客様と直接対話するシナリオにとって最も重要です。

エージェントの検索と電話の接続ブロックの使用に関する詳しい情報は、[基本的なシナリオの作成](#)をご覧ください。

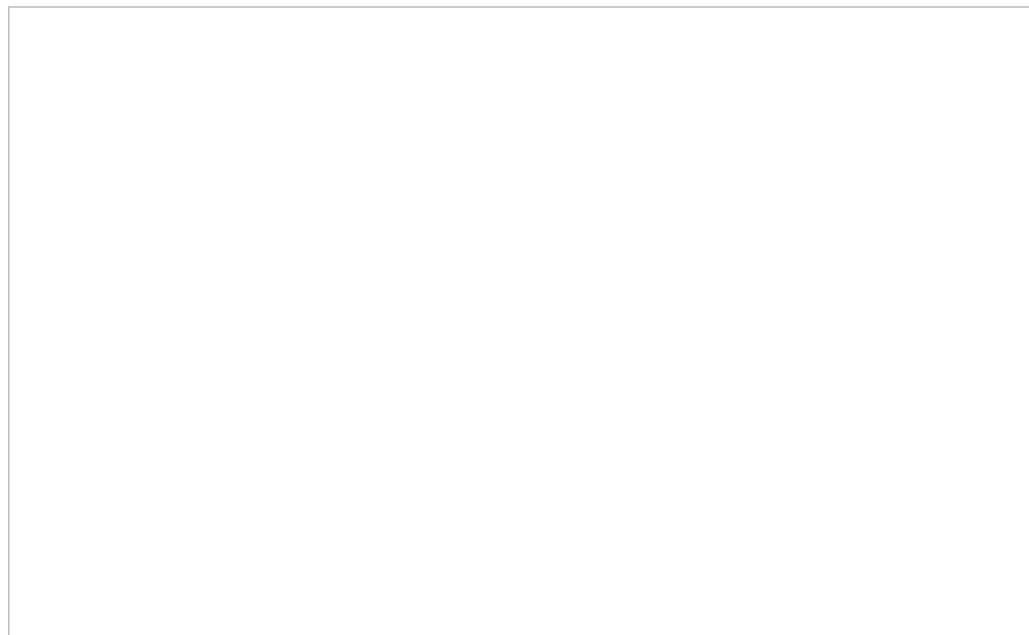
アクション 3: アンケート配信のご希望の割合に基づいてIf ブロックを設定します。

エージェントの検索/電話の接続ブロックの設定後、[If](#) ブロックを電話の接続ブロックの [ターゲット切断](#) という条件付き出口に追加します。電話が正常に終了する場合(つまり、発信者が電話を切る場合)、この出口に到達します。

Ifブロックでは以下の操作をします:

- 分岐を作成します。
- 以下のパラメータを選択して、[条件の追加](#)を行います:
 - シナリオの変数(数値)
 - `sendsurvey` (変数の設定ブロックで作成した変数)
 - `is`
 - 大なり記号 (>)
 - ご希望の数値

アンケートを3割の発信者にランダムに送信するため、Maxが100であることに基づいて、Ifブロックで70より大きい数のみを考慮するようにします。



Ifブロックは割合が指定される場所です。

アクション 4: 別のシナリオの開始ブロックを使って、調査を開始します。

Ifブロックの条件が満たされたときに、お客様の調査を開始するには、[別のシナリオの開始](#)ブロックを If ブロックの後に追加します。それによって調査が開始します。

調査シナリオの設定方法については、[音声シナリオ調査の作成](#)をご覧ください。



調査は、ターゲット切断という条件付き出口の条件が満たされた時に開始します。

参考書

シナリオに使われるブロックと変数をよりよく理解するために、次の記事を読むことをお勧めします：

- [ビルトイン機能](#)
- [変数の設定](#)
- [If](#)
- [基本的なシナリオの作成](#)
- [音声シナリオ調査の作成](#)

保存操作を早めに、頻繁に行ってください!