

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/15/2021 1:34 am

Content is available under license unless otherwise noted.

Table of Contents

Table of Contents	2
シナリオビルダーの基本情報	3
復習: シナリオとは?	3
重要なシナリオブロック	4
エージェントの検索と電話/チャットの接続	4
シナリオ作成のヒント	5
保存操作を早めに、頻繁に行います	5
条件付き出口を指定します。	5
無限ループにご注意ください!	5
シナリオがスムーズに実行しないとき: シナリオのトラブルシュートを行う方法	6
内部メッセージブロックをご利用ください。	6
対話レコードでのシナリオステップ	6

シナリオビルダーの基本情報

シナリオを初めて作成する方には必見です。ここでは、シナリオ作成に関する基本情報と役に立てるヒントを紹介します。

復習: シナリオとは?

[シナリオビルダーの概要](#)で説明したように、シナリオとは自動化された対話処理のロジックです。例えば、企業に電話をかけると、自動メニュー（IVR）の案内が流れ、お客様が音声案内に従って番号を押すことでご希望の言語を選べます。言語選択後、この言語を話すエージェントに接続されます。特定の機能を実行するブロックを使って丁寧に設計された対話フローのおかげで、電話での一般的な対話ができます。

シナリオは、基本的なものから複雑なものまであります。ただし、シナリオの作成方法に関係なく、Bright Pattern コンタクトセンターでシナリオを作成するにあたって、次の事項を考慮しなければなりません。



時間と努力さえあれば、複雑なシナリオの作成が可能です。

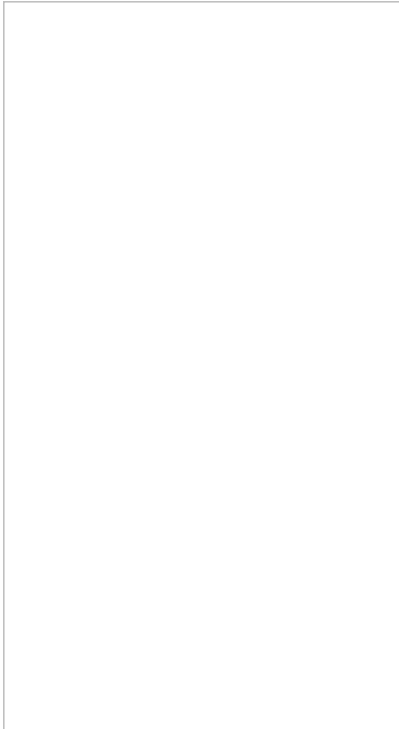
重要なシナリオブロック

エージェントの検索と電話/チャットの接続

一部のシナリオブロックはペアで機能しています。最も使われているペアと言えば、[エージェントの検索](#) と [電話の接続](#) (音声シナリオの場合) またはエージェントの検索と [チャットの接続](#) (チャットシナリオの場合) です。これらの2つのブロックは、多くのシナリオのベースとなっています。

なぜこれらのブロックが重要なんですか？ エージェントの検索ブロックは、対話を接続するのに適するエージェントを見つけるという大変な作業を行い、電話/チャット接続ブロックは接続を実行します。後者は、選択されたエージェントにお客様を接続するアクションを完了するため、これら2つのブロックを一緒に配置し、間に他のブロックを入れないことをお勧めします。

詳しい情報については、[基本のシナリオの作成](#)をご覧ください。



エージェントの検索と電話接続ブロックを使った基本のシナリオ

シナリオ作成のヒント

保存操作を早めに、頻繁に行います

他のバーチャルデータと同様に、定期的に保存することを忘れないでください！システムがクラッシュすると、作ってきた結果が失われる可能性があります。

条件付き出口を指定します。

[条件付き出口](#)とは、特定のブロックを処理した後にシナリオで使える複数のパスです。対話中にシナリオが特定の条件に対してどのように対応するかが決まります。

条件付き出口の指定はなぜ必要ですか?指定することによって、シナリオで何が起きているか、常に把握できるからです。例えば、[電話の接続](#) ブロックでは、[応答なし](#)という条件付き出口にたどり着いた(即ち、エージェントから応答がなかった)とき、その次のアクションが指定されていないと、シナリオがこの段階で終了し、お客様が不満を感じます。応答なし出口に [Goto](#) ブロックを指定すると、応答なしという条件付き出口にたどり着いたとき、シナリオがその前の段階に戻り、別のエージェントの応答までお客様を保留したままにします。

ただし、条件付き出口では次のアクションが必要とは限りません。その場合、出口に [終了](#) ブロックの指定をお勧めします。

無限ループにご注意ください!

無限ループはシナリオのセグメントであり、それにたどり着いてしまうと同一開始点と終了点に戻され続け、終了せず、出口を妨げるループが出来てしまいます。

無限ループの原因とは何ですか? 無限ループは [別のシナリオの開始](#) ブロックで発生しやすいです。例えば、起動した新しいシナリオが違った場所を指定して元のシナリオへリダイレクト (転送) する場合、無限ループが発生します。さらに、条件付き出口を指定しない場合 (つまり、終了ブロックの指定を怠った場合) も無限ループが発生しやすいです。

シナリオがスムーズに実行しないとき: シナリオのトラブルシューティングを行う方法

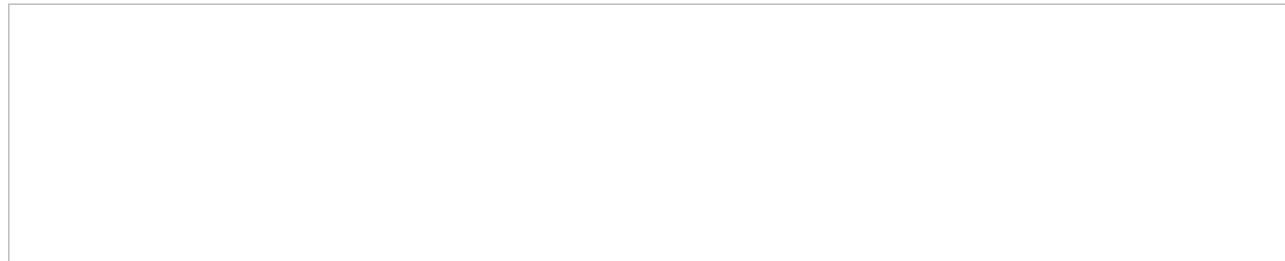
シナリオの作成後、テストして、正しく機能するかどうかを確認します。スムーズに実行しない場合、心配しないでください。Bright Pattern コンタクトセンターには、問題の原因特定とデバッグに役立つツールがビルトインされています。

内部メッセージブロックをご利用ください。

[内部メッセージ](#) ブロックは、内部メッセージをシステムユーザーに送信する一方、トラブルシューティングの場合、このブロックのおかげでシナリオにチェックポイントを配置できます。例えば、あらゆる条件付き出口に内部メッセージブロックを指定すると、特定の出口にたどり着くたびにメッセージが送信されます。"シナリオはこの分岐を通過したか?" または "この分岐の変数値は何?" という質問に答えるには、内部メッセージをシナリオに含めるのは良いでしょう。

対話レコードでのシナリオステップ

[対話レコード](#) でのシナリオステップはもう一つの便利なツールです。このセクションでは、シナリオの最初から最後までのパスを説明し、各シナリオブロックを終了する方法を示します。シナリオが実行された時点から対話レコードで利用可能になる時点まで15分かかります (つまり、この情報は内部メッセージほどすぐには利用できないため、待つ必要があります)。



対話レコードでのシナリオステップ