

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/14/2021 12:45 pm

Content is available under license unless otherwise noted.

Table of Contents

Table of Contents	2
シナリオの例	3

シナリオの例

ここでは、受信サービスコールを処理する一般的なシナリオについて説明します。

All Safeという防犯設備会社のコンタクトセンターを例として挙げます。このコンタクトセンターは、製品販売用とサポート用の2つのサービスを提供します。どちらのサービスも一般的な営業時間内に提供され、英語とスペイン語の2つの言語で提供されます。同社のコンタクトセンターには1つの総合サービスの電話番号があり、資格のあるエージェントにコールを配信する前に、言語とサービスの選択に対話型音自動声応答（IVR）技術を使用しています。

上記に対応するには、次のリソースをシステム内で設定しなければなりません。

- [サービス](#): 営業電話の場合、販売；サポート電話の場合、サポート；その他の電話や一般問合せの場合、一般です。
- [補助スキルグループ](#): 英語とスペイン語を含む言語です。
- 製品販売を専門にし、販売と一般サービスに関連する[エージェント](#)の[チーム](#)です。全てのエージェントは既定のサービススキルの他、英語（一部はスペイン語）スキルを持っています。
- 製品サポートを専門とし、サポートと一般サービスに関連するエージェントのチームです。全てのエージェントは既定のサービススキルの他、英語（一部はスペイン語）スキルを持っています。
- 全サービスの[営業時間](#) (HOP) です。
- お客様がサービスを呼び出すときに使う[アクセス番号](#) です。

All Safeへの電話を処理するための簡単なシナリオは、以下の通りです。

1. 最初に、コールの到着時刻がコンタクトセンターの営業スケジュールと照合されます。コールが営業時間外に入った場合、案内が再生され、営業時間中に発信者に再度電話をかけるよう促します。その後、コールは切断されます。
2. コールが営業時間内に入った場合、最初に一般的な挨拶が再生されます。
3. 発信者は言語を選択するよう求められます。
4. 発信者の入力内容に基づいて、対応する言語スキルがエージェント選択基準の1つとして設定され、後に続く音声プロンプトの言語が発信者の選択に応じて設定されます。発信者がタイムアウトまでに入力を行わなかった場合、言語スキルと音声プロンプトの両方に英語が設定されます。
5. 発信者は言語を選択するよう求められます。
6. 発信者の入力内容に基づいて、対応するサービススキルがエージェント選択基準の1つとして設定されます。発信者がタイムアウトまでに入力を行わなかった場合、サービススキルとして一般サービススキルが設定されます。
7. システムは両方の選択されたスキルを持つ受付可能なエージェントを探す間、コールはキューに入れられます。
8. エージェントが受付可能になるとすぐに、システムはエージェント内線にコールを配信します。（他のコールが同じスキルを待っているエージェントへの接続を待っている場合、コールが到着順にエージェントに配信されます。）
9. 選択したエージェントが応答しない場合、コールはサービスキューに返され、次の受付可能なエージェントへの接続を待ちます。

Bright Patternシナリオ言語に翻訳されたシナリオの説明文は、次の図に示されるようにシナリオビルダーアプリケーションに表示されます。

Scenario-guide-image3.png

シナリオを定義してから、このシナリオを、対応する外部アクセス番号に関連付けるために、[ダイヤルインシナリオエントリー](#)を作成しなければなりません。

[<前](#)