

Webexコンタクトセンターフローのメニューブロックのカウンタの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[確認](#)

概要

このドキュメントでは、フローを作成または編集するときに、メニューブロックを使用してカウンタを設定する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(WxCC)Flow builder

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

設定

カウンタは複数のアプリケーション用に設計できますが、この例では、エージェントが誤ったオプションを選択するか、またはメニュータイムアウトが発生し、特定の試行後にコールを次のロジックに移動した場合、コールは何度もメニューに戻ります。Set VariableブロックとConditionブロックを使用して、フロービルダーでカウンタを設定する必要があります。内容は次のとおりです。

1. エントリタイムアウトと一致しないエントリオプションを使用してメニューブロックを設定し、[変数の設定]ブロックに接続します。メニューブロックの[詳細設定(Advanced Settings)]で、

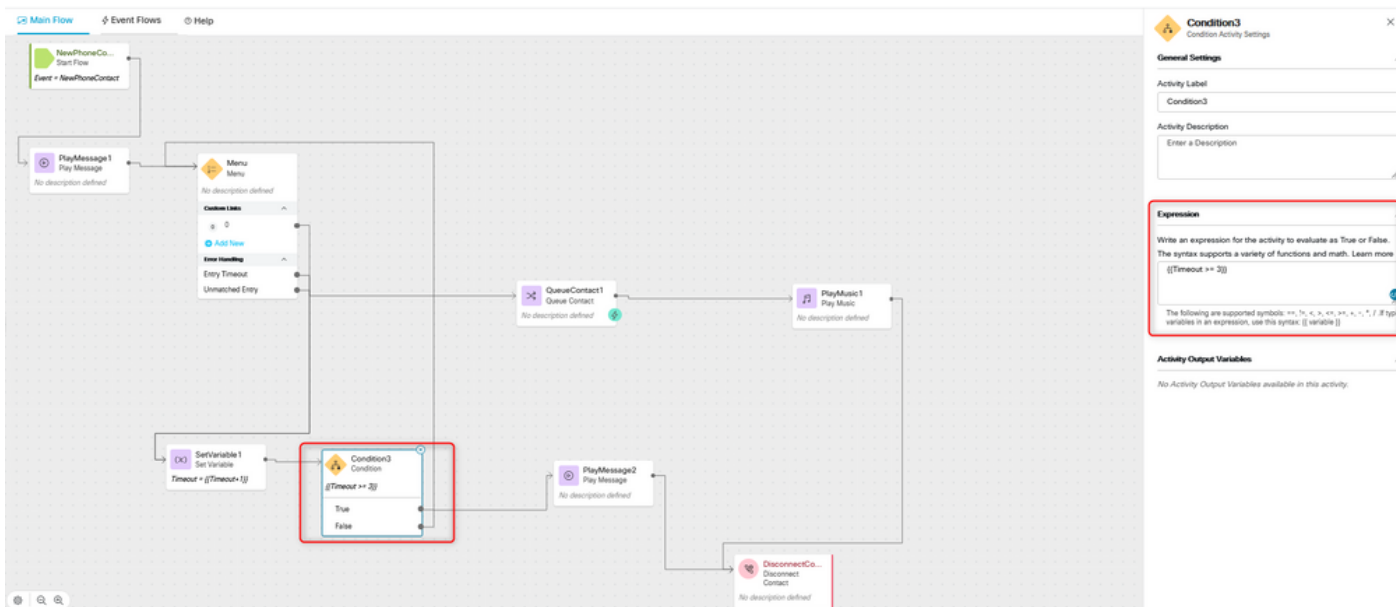
タイムアウト間隔を設定します。

The screenshot shows a flowchart editor interface. The main flowchart includes a 'Menu' activity (highlighted with a red box), a 'SetVariable1' activity, a 'Condition3' activity, and several 'PlayMessage' and 'QueueContact' activities. The 'Menu' activity has an 'Entry Timeout' field. On the right, a settings panel for the 'Menu' activity is open, showing 'Advanced Settings' with 'Entry Timeout' set to 5 seconds.

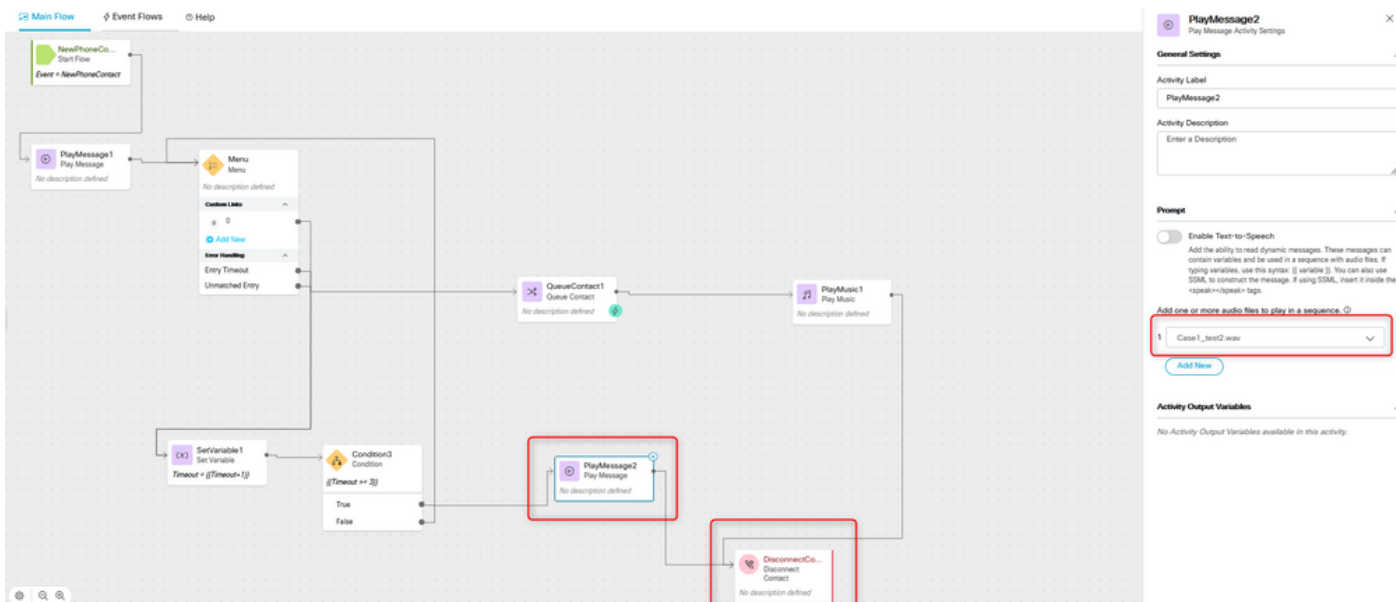
2. 設定変数ブロックを設定値{{Timeout+1}}で構成します。

The screenshot shows the same flowchart editor. The 'SetVariable1' activity is now highlighted with a red box. The settings panel for 'SetVariable1' is open, showing 'Variable Value' set to {{Timeout+1}}.

3. 条件ブロックを式{{Timeout >= n}}で構成します。nは、コールが切断される前にメニューに戻す回数です。たとえば、{{Timeout >= 3}}設定は、フローロジックに従ってコールが切断される前に、メニューに3回戻ります。



4.発信者が正しいオプションを選択しない場合、またはタイムアウトがn回発生した場合は、録音を再生し、コールを切断するには、[メッセージの再生]の後に[連絡先の切断]ブロックを設定します。



確認

メニューオプションを使用してフローにコールを発信し、動作が設定されたロジックに従っているかどうかを確認します。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。