



## ワークフローの管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [ワークフロー (Workflows) ] タブで、ワークフローとワークフローアクションを作成および管理できます。

- [ワークフローとワークフローアクション \(1 ページ\)](#)
- [ブラウザ POP ワークフローアクションの追加 \(7 ページ\)](#)
- [HTTP 要求ワークフローアクションの追加 \(8 ページ\)](#)
- [ワークフローアクションの編集 \(9 ページ\)](#)
- [ワークフローアクションの削除 \(10 ページ\)](#)
- [ワークフローの追加 \(11 ページ\)](#)
- [ワークフローの編集 \(12 ページ\)](#)
- [ワークフローの削除 \(13 ページ\)](#)

## ワークフローとワークフローアクション

ワークフローを使用して、共通の反復的なエージェントタスクを自動化することができます。ワークフローには一意の名前と有用な説明があります。[Manage Workflows] ガジェットと [Manage Workflow Actions] ガジェットを使用して、ワークフローおよびワークフローアクションを表示、追加、編集、または削除します。

すべてのワークフローがチームレベルのワークフローです。グローバルのワークフローは作成できません。グローバルワークフローが必要な場合は、チームワークフローを作成して、すべてのチームに割り当てます。

Finesse は次の数のワークフローとワークフローアクションをサポートします。

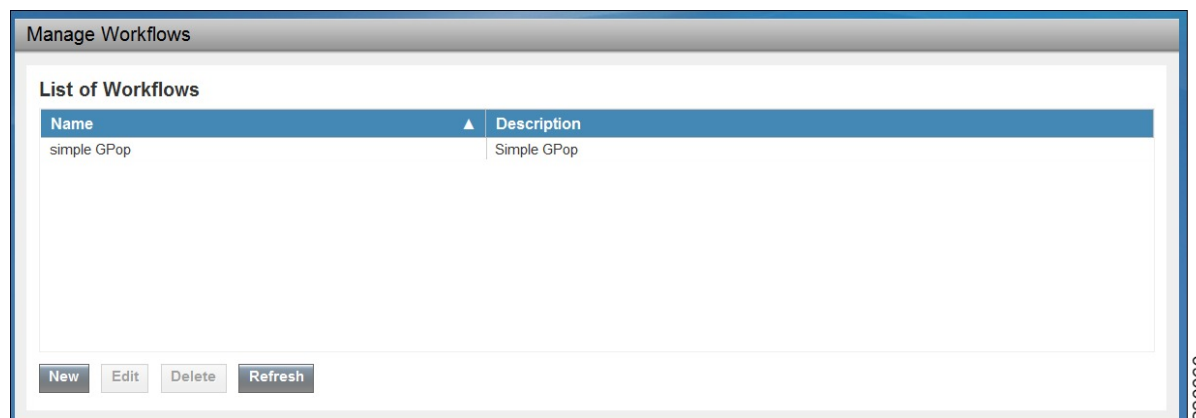
- Finesse システムあたり 100 個のワークフロー
- Finesse システムあたり 100 個のアクション
- チームあたり 20 個のワークフロー
- ワークフローあたり 5 つの条件
- ワークフローあたり 5 つのアクション

- アクションあたり 5 つの変数

また、ワークフローの設定には次のフィールドを使用できます。

- queueNumber
- queueName
- callKeyCallId
- callKeyPrefix
- wrapUpReason

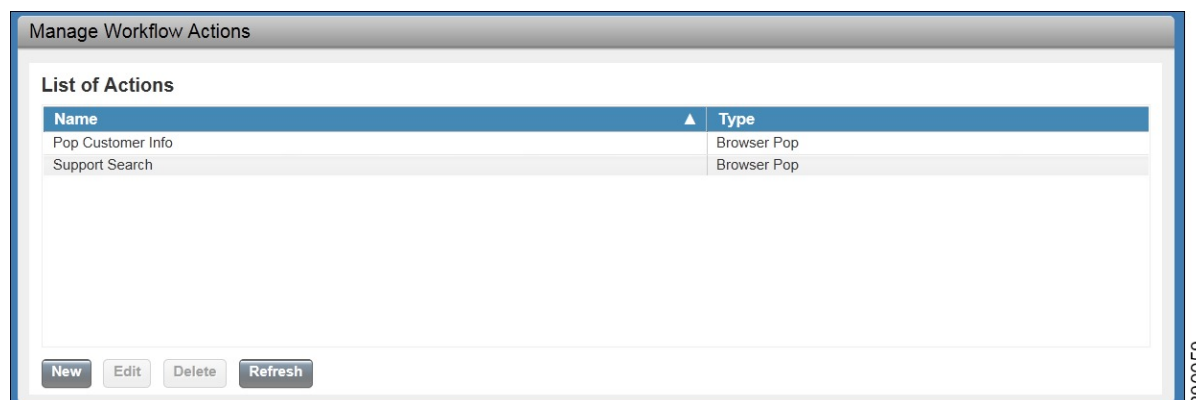
ワークフローとワークフローアクションを昇順または降順で並べ替えるには、列のヘッダーをクリックします。



390060

次の表で、[Manage Workflows] ガジェットのフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明  |
|-------|---|
| 名前    | ワークフローの名前。名前は一意である必要があり、最大 40 文字にすることができます。 |
| 説明    | ワークフローの説明。説明は最大 128 文字で指定します。               |



390069

次の表で、[Manage Workflow Actions] ガジェットのフィールドについて説明します。

| フィールド | 説明   |
|-------|--|
| 名前    | ワークフローアクションの名前。名前は一意である必要があり、最大 64 文字にすることができます。   |
| タイプ   | ワークフローのタイプ。使用できる値は、[BrowserPop]、[HTTP Request] です。 |

[Manage Workflows] ガジェットと [Manage Workflow Actions] ガジェットのアクションは次のとおりです。

- **[New]** : 新しいワークフローまたはワークフローアクションを追加します。
- **[Edit]** : ワークフローまたはワークフローアクションを編集します。
- **[Delete]** : ワークフローまたはワークフローアクションを削除します。
- **[Refresh]** : サーバからワークフローまたはワークフローアクションのリストをリロードします。

Finesse デスクトップまたはサードパーティ ガジェットで処理されるワークフローアクションを設定できます。サードパーティ ガジェットは Finesse とは異なる方法でアクションを処理するように設計できます。

各ワークフローには1種類のトリガーだけを含める必要があります。トリガーは、Finesse ダイアログ イベントに基づきます。ダイアログ イベントには次のようなものがあります。

- コールが着信したとき
- コールが応答されたとき



(注) コールが応答されたときにワークフローをトリガーするように設定すると、エージェントが着信コールに応答するときや発信コールを行うとき、または顧客がアウトバウンド オプション コールに応答するときに、ワークフローを実行します。

- コールが終了したとき
- コールを発信するとき
- アウトバウンド オプション コールのプレビュー中

ワークフローエンジンでは次の簡単なロジックを使用して、ワークフローを実行するかどうかを判断します。

- ワークフローを実行する必要があるかどうかを判断するために、受け取った各ダイアログ イベントに対してトリガーセットと条件が評価されます。

- ワークフロー エンジン は、設定済みのワークフローのトリガー セットおよび条件を満たす最初のコールに対するワークフローのイベントを処理します。このコールが終了するまでは、その他のワークフローを実行しません。最初のコール中にエージェントが次のコールを受け取ると、最初のコールが終了しても、2 回目のコールでワークフローを実行しません。



(注) アウトバウンドプレビュー コールは、この規則の例外です。エージェントがコールを受け取る場合と同様に、エージェントがコールをプレビューする間に、ワークフローを実行できます。

- 特定のトリガータイプ（たとえば、コールの着信）のワークフローの実行後、同じダイアログ ID に対して再びトリガーを実行することはありません。

ワークフロー エンジン は、エージェントがサインインするとエージェントのワークフローをキャッシュします。また、エージェントをサインアウトしてもう一度サインインするか、ブラウザを更新するまで、ワークフローはエージェントを変更しません。



(注) コールの着信、コールへの応答、またはコールの発信をトリガーするワークフローは、ブラウザが更新されたときに実行されます。エージェントがブラウザを更新すると、ワークフローエンジンではコールが最近の着信、または新規の着信として表示されます。HTTP 要求アクションがワークフローの一部である場合、その HTTP 要求はエージェントがブラウザを更新したときに送信されます。HTTP 要求を受信するアプリケーションは、このシナリオを考慮する必要があります。そのようにしないと、予想外の結果が発生する場合があります。

ワークフローの例は、ダイアログのイベント（たとえば、ANI や顧客情報）から情報を収集し、顧客情報が含まれる Web ページを表示するアクションをトリガーするコール着信イベントです。

イベントから収集したデータの値によって、トリガーイベントをフィルタリングできます。いずれかの条件が満たされたか、すべての条件が満たされたときに実行するようにワークフローを設定できます。

個々の条件は、次のように構成されます。

- 調査するイベント データの一部（DNIS、コール変数など）。
- イベント データと入力された値の比較（たとえば、contains（含まれる）、is equal to（等しい）、is not equal to（等しくない）、begins with（次の値で始まる）、ends with（次の値で終わる）、is empty（空白）、is not empty（空白ではない）、および is in list（リストにある））

トリガーとその条件が満たされたときに、ワークフローに割り当てられたアクションのリストが実行されます。アクションは、リストに表示されている順序で実行されます。

ワークフローは、Finesse ユーザであるエージェントおよびスーパーバイザのみを対象として実行されます。ワークフロー エンジン は Finesse デスクトップアプリケーションでユーザ単位で

クライアント側を実行する JavaScript ライブラリです。デスクトップは、ユーザがログインするとき、またはブラウザを更新するたびに、サーバからユーザに対して実行するワークフローを取得します。



(注) ユーザがサインインしている間にワークフローまたはアクションに対して行われた変更は、自動的にそのユーザにプッシュされません。

ワークフローやアクションが動作できないように矛盾するワークフロー、条件、およびアクションを設定することができます。ワークフローは検証されていません。

チームに複数のワークフローが設定されている場合、ワークフローエンジンは、設定された順序で評価します。ワークフローエンジンはアクションなしのワークフローを無視します。ワークフローエンジンがイベントやワークフローの条件と一致するトリガーのあるワークフローを検出し、そのワークフロー条件を **true** と評価した場合、そのワークフローが使用され、リスト内の後続のワークフローは評価されません。条件なしのワークフローは、イベントがワークフローのトリガーと一致する場合に **true** と評価します。デフォルトでは、すべてのワークフローが有効です。特定のユーザに対して一度に実行できるワークフローは1つだけです。

ワークフローエンジンは、ワークフローをトリガーしたダイアログから、ワークフロー条件に使用されるダイアログベースの変数を取得します。変数がダイアログで見つからない場合、その値は空であると見なされます。

ワークフローエンジンは、一致するワークフローに関連付けられたアクションを、表示された順序で実行します。ワークフローエンジンは以前に実行したアクションが失敗した場合でも、ワークフローでアクションを実行します。失敗したアクションは記録されます。

Finesse サーバは、Finesse ユーザに対して表示されるコールを制御します。ユーザに対して複数のコールが存在している場合、ワークフローはトリガーに一致する最初のコールだけに適用されます。表示される最初のコールがトリガーが一致せず、2番目のコールがトリガーに一致した場合、ワークフローエンジンは、2番目のコールに対してトリガーを評価して処理します。

表示されるコールが Finesse デスクトップで唯一のコールである場合は、そのコールが最初に表示されるコールであると見なされます。(電話会議中に) 電話機で2件のコールがマージされる場合、存続しているコールの最初に表示されたコール フラグ値が使用されます。

ユーザがブラウザを更新したときにコールが存在している場合、ワークフローエンジンはそのコールをそのまま評価します。ダイアログデータ (コール変数値) が変更された場合、データが元のワークフローのトリガーおよび条件と一致しなくなった可能性があります。データが別のワークフローと一致する場合や、一致するワークフローがない場合もあります。

ユーザがブラウザを更新したときに複数のコールが存在している場合、ワークフローエンジンは Finesse サーバから受信した最初のダイアログを最初に表示されるコールとして処理します。このコールは、ブラウザの更新前に最初に表示されていたコールと同じコールである必要はありません。その他のコールに対して受信したダイアログは、最初に表示されるコールとは見なされないため、無視されます。ブラウザの更新後、ワークフローエンジンがロードされる前に複数のコールのダイアログが受信された場合、最初に表示されるコールと見なされるコールがないため、評価されるダイアログはありません。

ワークフローは、Finesseのエージェントとスーパーバイザの両方に対して実行されます。スーパーバイザが属しているチーム（スーパーバイザが管理するチームとは区別される）が、スーパーバイザに対して実行するワークフローを判断します。スーパーバイザを自分のチームに所属させて、エージェントのワークフローが実行されないようにすることができます。

## ワークフローのトリガーとアウトバウンドコール



- (注) アウトバウンド オプション コール専用のワークフローを作成する際には、BAStatus の条件として [が空ではない (is not empty) ] を追加します（ただしコールを受信した時点で BASTatus は空になっているため、[コールを受信したとき (When a call arrives) ] ワークフロー トリガーの場合は除きます）。この状態では、ワークフローが、アウトバウンドオプションコールを、エージェントが開始したアウトバウンドコールと区別することができます。

次の表では、いくつかのアウトバウンドコールのシナリオで、ワークフローがいつトリガーするかについて説明します。

| ワークフローのトリガー | ダイレクトプレビュー<br>アウトバウンドコール                  | プレビューアウトバウ<br>ンドコール                       | プログレッシブ/プレ<br>ディクティブアウトバ<br>ウンドコール |
|-------------|---|---|------------------------------------|
| コールのプレビュー中  | エージェントがコールをプレビューしたとき（コールを受け入れるか、または拒否する前） | エージェントがコールをプレビューしたとき（コールを受け入れるか、または拒否する前） | トリガーしない                            |
| コールが着信したとき  | トリガーしない                                   | エージェントがコールを受け取れたとき                        | コールがエージェントデスクトップに着信したとき            |
| コールが応答されたとき | 顧客がコールに応答したとき、およびフェールオーバー中                | 顧客がコールに応答したとき、およびフェールオーバー中                | 顧客がコールに応答したとき                      |
| コールが行われたとき  | 顧客のコールが開始されたとき                            | 顧客のコールが開始されたとき                            | 顧客のコールが開始されたとき、およびフェールオーバー中        |
| コールが終了したとき  | 顧客のコールが終了したとき                             | 顧客のコールが終了したとき                             | 顧客のコールが終了したとき                      |

# ブラウザ POP ワークフロー アクションの追加

[Browser Pop] ワークフロー アクションでは、ワークフローの条件が満たされた場合に、ブラウザのウィンドウまたはユーザのデスクトップのタブを開きます。



(注) このアクションで新しいウィンドウまたはデスクトップのタブのどちらを開くかは、ターゲットユーザのブラウザの設定によって異なります。

## 手順

**ステップ 1** [Manage Workflow Actions] ガジェットで、[New] をクリックします。

[New Action] 領域が表示されます。

The screenshot shows the 'Manage Workflow Actions' dialog box. It contains a table with the following structure:

| Name | Type |
|------|------|
|------|------|

Below the table, the 'New Action' section includes the following fields:

- Name:
- Type: Browser Pop (dropdown)
- Handled by: Finesse Desktop (dropdown)
- Window Name:
- Browser URL:

The 'Preview' section includes:

- Browser URL:
- Open button:

At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

**ステップ 2** [Name] ボックスに、アクションの名前を入力します。

(注) ワークフロー アクション名は 64 文字に制限されます。

**ステップ 3** [Type] ドロップダウンリストで、[Browser Pop] を選択します。

**ステップ 4** [Handled By] ドロップダウンリストから、Finesse デスクトップまたはその他（サードパーティガジェット）のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。

**ステップ 5** [Window Name] ボックスに、開いているウィンドウの ID として使用する名前を入力します。このウィンドウ名を使用するアクションは、その特定のウィンドウを再利用します。

(注) ウィンドウ名は 40 文字に制限され、空白にすることができます。ウィンドウ名を空白にすると、アクションが実行されるたびに新しいウィンドウが開きます。

**ステップ 6** タグを追加するには、開くブラウザ ウィンドウの URL を入力して、ボックスの右側にあるタグ アイコンをクリックし、ドロップダウン リストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例 :

`http://www.google.com/search?q={callVariable1} & {callVariable2}`

選択するすべての変数に対して、[Sample Data] ボックスにテスト データを入力できます。[Sample Data] 領域の下の [Browser URL] ボックスに、サンプル URL が自動的に生成されます。URL をテストするには、[Open] をクリックして、ブラウザで URL を開きます。

(注) Finesse は、入力した URL を検証しません。

**ステップ 7** [Save] をクリックします。

## HTTP 要求ワークフロー アクションの追加

[HTTP Request] ワークフロー アクションは、デスクトップ ユーザに代わって API への HTTP 要求を作成します。

手順

**ステップ 1** [Manage Workflow Actions] 領域で、[New] をクリックします。

[New Action] 領域が表示されます。

**ステップ 2** [Name] ボックスに、アクションの名前を入力します。

ワークフロー アクション名には、最大 64 文字を含めることができます。

**ステップ 3** [Type] ドロップダウン リストで、[HTTP Request] を選択します。

**ステップ 4** [Handled By] ドロップダウン リストから、Finesse デスクトップまたはその他 (サードパーティ ガジェット) のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。

**ステップ 5** [Method] ドロップダウン リストで、使用する方法を選択します。

PUT と POST のいずれかを選択できます。

**ステップ 6** [Location] ドロップダウン リストで、場所を選択します。

Finesse API に対して HTTP 要求を行う場合は、[Finesse] を選択します。他の API に対して要求を行う場合は、[Other] を選択します。

**ステップ 7** [Content Type] ボックスに、コンテンツ タイプを入力します。



デフォルトのコンテンツタイプは `application/xml` で、これは Finesse API 用のコンテンツタイプです。別の API を使用している場合は、その API 用のコンテンツタイプを入力します（たとえば、`application/JSON`）。

**ステップ 8** [URL] ボックスに、要求を行う URL を入力します。URL に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例：

`/finesse/api/User/`  

(注) 前の例では、Finesse API の URL です。別の API に対して要求を行う場合は、URL 全体を入力する必要があります（たとえば、`http://googleapis.com`）。

URL にタグを追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。前の例で、`dialogId` を追加するには、タグアイコンをクリックし、リストから `[dialogId]` を選択します。

**ステップ 9** [Body] ボックスに、要求のテキストを入力します。本文はコンテンツタイプと一致している必要があります（コンテンツタイプが `application/xml` の場合、本文に XML を含める必要があります）。本文に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

追加するすべての変数に対して、[Sample Data] ボックスにテストデータを入力できます。

**ステップ 10** [Save] をクリックします。

## ワークフローアクションの編集

### 手順

**ステップ 1** [Manage Workflow Actions] ガジェットで、編集するアクションを選択します。

**ステップ 2** [Edit] をクリックします。

[Edit Action] 領域が表示されます。

Manage Workflow Actions

List of Actions

| Name              | Type        |
|-------------------|-------------|
| Pop Customer Info | Browser Pop |

Edit Action

Name: Pop Customer Info  
Type: Browser Pop  
Handled by: Finesse Desktop

Window Name: Customer\_Info  
Browser URL: www.google.com

Preview  
Browser URL: www.google.com Open

Save Cancel

390062

ステップ3 変更するフィールドを編集します。

ステップ4 [Save] をクリックします。

## ワークフローアクションの削除

### 手順

ステップ1 [Workflow Actions] ガジェットで、削除するアクションを選択します。

[Delete Action] 領域が表示されます。

ステップ2 [Delete] をクリックします。

選択したアクションを削除するかどうかの確認が求められます。

ステップ3 選択したアクションを削除するには [Yes] をクリックします。

# ワークフローの追加

## 手順

- ステップ 1** [Manage Workflows] ガジェットで、[New] をクリックします。  
[New Workflow] 領域が表示されます。

### New Workflow

Name

Description

When to perform Actions

How to apply Conditions

✖

### Ordered List of Actions

| Name              | Type   |
|-------------------|--|
| Pop Customer Info | BROWSER_POP <span style="color: red;">✖</span> |

- ステップ 2** [Name] ボックスに、ワークフローの名前を入力します。

(注) この名前には 40 文字まで使用できます。

- ステップ 3** [Description] ボックスに、ワークフローの説明を入力します。

(注) 説明は 128 文字に制限されています。

- ステップ 4** [When to perform Actions] ドロップダウンリストで、ワークフローをトリガーするイベントを選択します。
- ステップ 5** [How to apply Conditions] ボックスで、すべての条件が満たされているかどうかを選択し、[Add Condition] をクリックして最大 5 つの条件を追加します。

例：

たとえば、CallVariable 1 が 123 と等しく、CallVariable 2 が 2 で始まる場合に実行されるアクションを指定できます。

- ステップ 6** [Ordered List of Actions] 領域で、[Add] をクリックして [Add Actions] 領域を開きます。この領域でアクションをクリックし、[Ordered List of Actions] に追加します。
- ステップ 7** 実行する必要がある順序でアクションを移動するには、[Ordered List of Actions] の横にある上下の矢印を使用します。
- ステップ 8** [Save] をクリックします。
- ステップ 9** 1 つ以上のチームにワークフローを割り当てます。

(注) ワークフローは、チームに割り当てられるまで実行されません。

---

#### 関連トピック

[チームへのワークフローの割り当て](#)

## ワークフローの編集

#### 手順

---

- ステップ 1** [Manage Workflows] ガジェットで、編集するワークフローを選択します。
- ステップ 2** [Edit] をクリックします。
- [Edit Workflow] 領域が表示されます。

**Edit Workflow**

Name: simple GPop

Description: Simple GPop

When to perform Actions: When a Call ends

How to apply Conditions: If any Conditions are met

[None Configured]

Add Condition

**Ordered List of Actions**

| Name | Type        |
|------|-------------|
| GPop | BROWSER_POP |

Save Cancel

**ステップ 3** 変更するフィールドを編集します。

**ステップ 4** [Save] をクリックします。

## ワークフローの削除

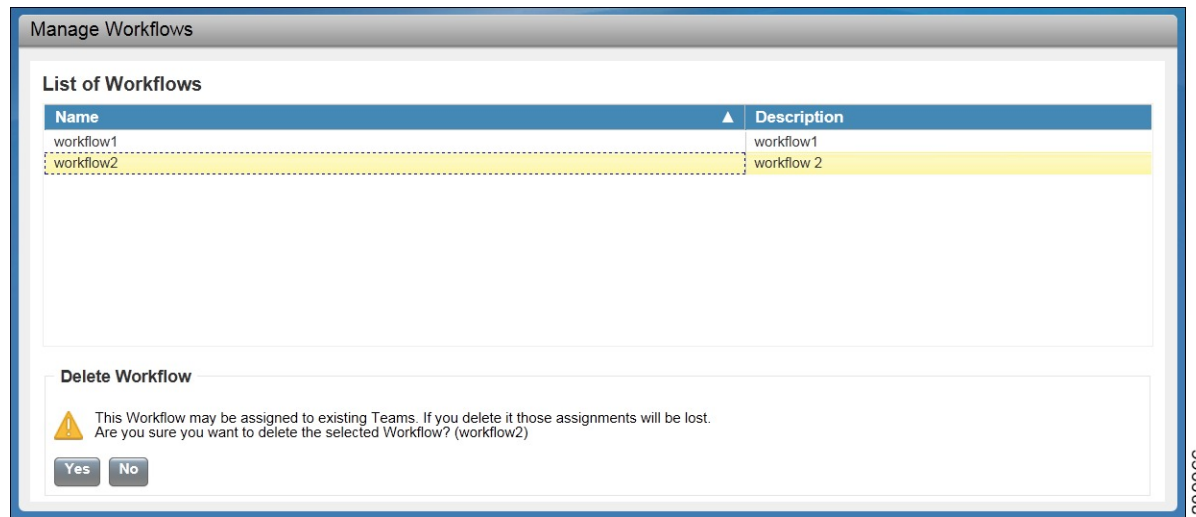
### 手順

**ステップ 1** [Manage Workflows] ガジェットで、削除するワークフローを選択します。

[Delete Workflow] 領域が表示されます。

**ステップ 2** [Delete] をクリックします。

選択したワークフローを削除するかどうかの確認が求められます。



ステップ3 選択したワークフローを削除するには [Yes] をクリックします。