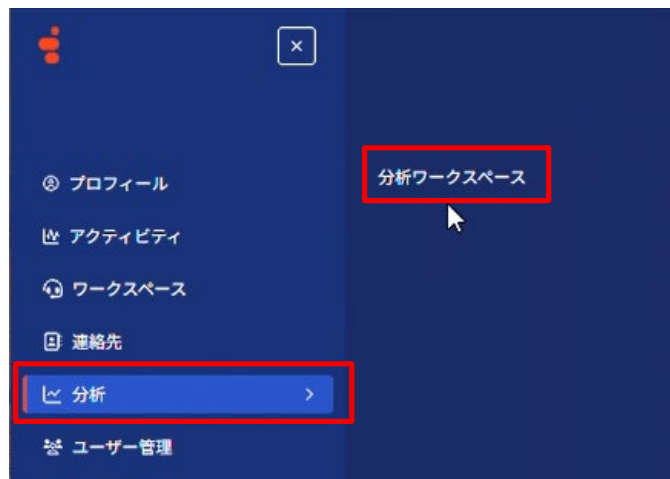


■ ■ アラートルールを作成します ■ ■

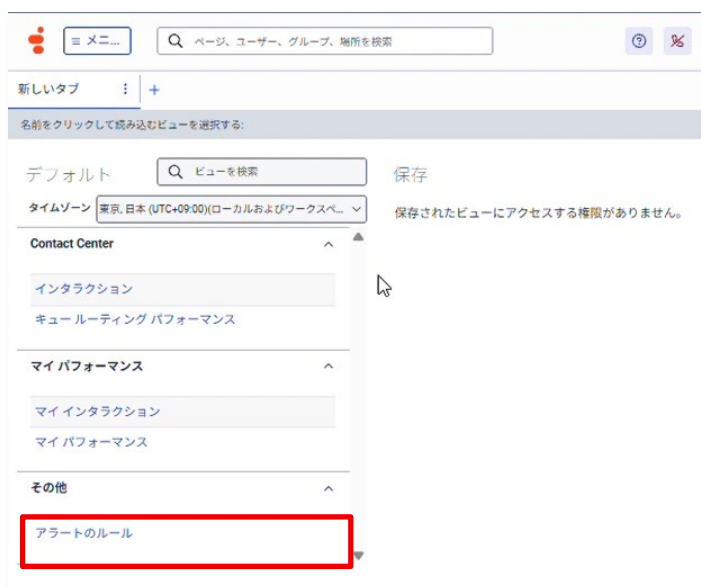
① 「分析」「分析ワークスペース」を開きます。



② 「+」マークを押下し、ビュー選択画面を表示させます。



③ ビュー選択画面にて「その他」「アラートのルール」ボタンを押下します。





④「+」ボタンをクリックして新しいアラートルールを作成します。

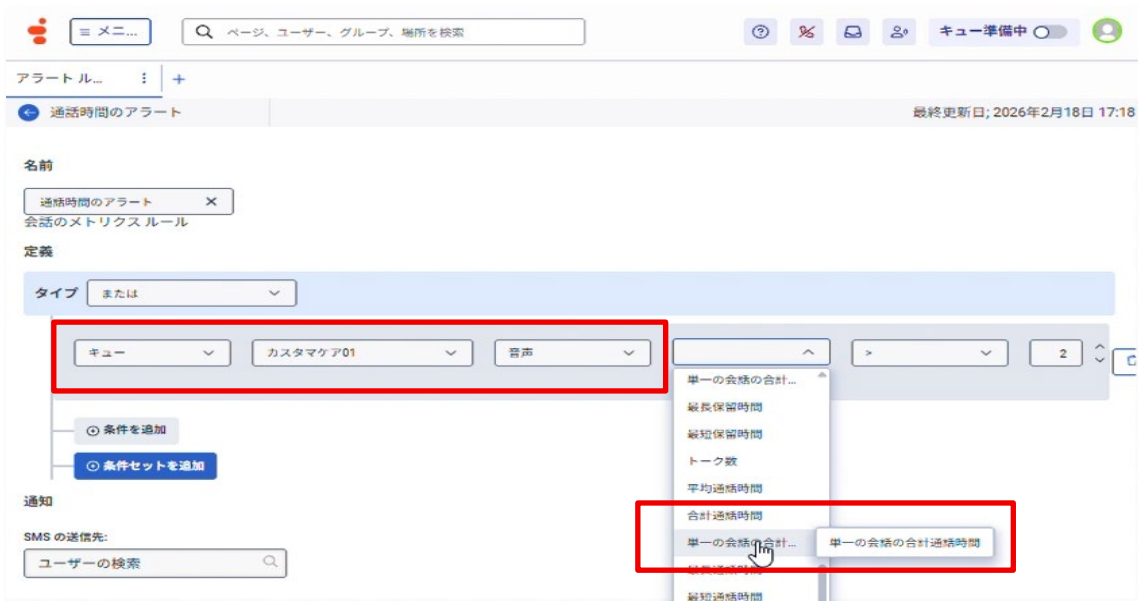
⑤名前に「任意の名前を設定」し、タイプを「会話のメトリクスルール」として「追加」をクリックします。



■ ■ アラートルールの条件を指定します ■ ■

①アラートの対象を選び（下記の例ではキューとキュー名、メディア：音声）を指定し、「単一の会話の合計通話時間」を選択します。

※単一の... で始まる選択肢が複数あるのでマウスをあてて、最後まで確認します。



②条件を設定します。

下図中のAを「>」に、B（しきい値）を「 300 （秒）」に設定します。（下記の図では30秒）

■■管理者への通知方法を設定します■■

①通知（誰に／どうやって知らせるか）を設定して、「保存」ボタンをクリックします。

- ・SMSの送信はライセンスと設定が必要となります。
- ・メールの送信は指定したユーザの登録されたメールアドレスに通知されます。
- ・アプリ内通知は指定したユーザにポップアップ表示がされます。

（本人の設定であればインボックスのアラートに残ります。）

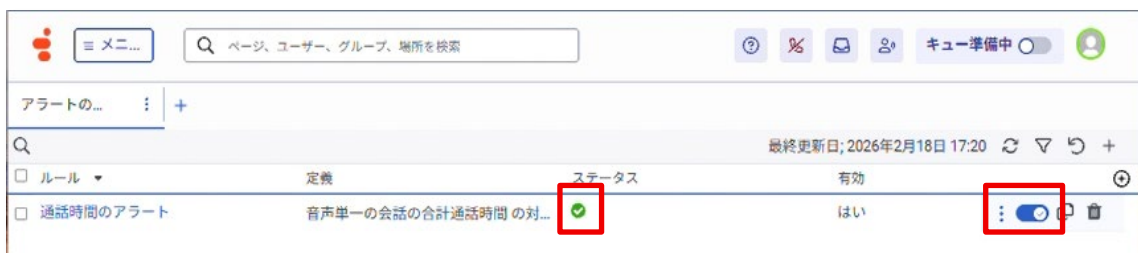
■ ■ 設定を有効化します ■ ■

①右端の設定ボタン「⋮」をクリックします。



②トグルスイッチをONにします。

※ステータスが緑色でも有効化がオフだと実行されません。



<参考情報>

- 条件が満たされるとステータスが ⚠️（現在アラートにはルールが存在します）に変わります。
※条件が終了しても表示が残る場合があります。
- 再通知間隔は15分未満の設定ができません。
- 転送された場合、会話 ID 単位で評価されるため、転送後も同一会話として継続評価される場合があります。

【アラート例】

- ① アプリ内通知の送付先を指定した場合、ポップアップが表示されます。



- ②メールの送信先を指定した場合は下記のようなメッセージが届きます。



【権限がある場合】

① インタラクションの詳細を確認します

インボックスに●でアラートが表示され、「…」から「詳細を表示」を選びます。



該当のインタラクションが表示されます。

(ライブをクリックすると、オペレータのモニターができます。)

