

# スキルを緩和したWebexコンタクトセンタールーティングの設定

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[コンフィギュレーション](#)

[関連情報](#)

---

## はじめに

この文書は次のことについて記述しています webex Contact Centerでスキルを緩和してルーティングを設定する手順。

## 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コンタクトセンターフロー制御のアクティビティとフロー
- Webexコンタクトセンタースキルベースルーティング

### 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WebExコンタクトセンターソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Webexコンタクトセンターフロー制御

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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。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。

## 背景説明

Webex Contact Centerの主な原則は、管理者、スーパーバイザ、フロー設計者がルーティングをよりシンプルかつ動的にすることです。これにより、ビジネスニーズに応じて変更が瞬時に行われます。企業にとって、クライアントが使用するチャンネルに関係なく、コンタクトセンターに適したルーティング戦略を選択することは非常に重要です。ルーティングは、航空機の発電所（エンジン+プロペラ）と同様の機能をコンタクトセンターで実行します。管理者にとって、ルーティング戦略を効率的に使用することは最優先事項であり、適切なリソースをキューで待機する際にクライアントが不満を感じることがないようにすることが重要です。Webex Contact Centerは、SBR（スキルベースルーティング）セットアップの一環としてスキル緩和オプションを提供します。これにより、管理者やフロー開発者は、必要な人材を迅速に解決できるリソースと規範的に対応付けることができます。スキルの緩和により、クライアントの待機時間とサービスレベルに応じて、フローに割り当てられたスキル要件を動的に調整できます。管理者/フロー開発者は、スキル緩和設定の一部として複数のステップを設定できます。このブログの目的は、SBRに複数のステップでスキルリラクゼーションを設定する方法を説明することです。

## 設定

### Skill Relaxation Configuration Steps



## 確認

## コンフィギュレーション



## ginod\_Queue\_New

Queue Contact Activity Settings



### Skill Relaxation



#### Enable Skill Relaxation

Skill Relaxation allows you to modify skill requirements as the time in queue progresses, so the number of eligible agents increases.

#### Skill Relaxation Steps

Add steps to relax skill requirements over time in queue. Consider using common time intervals to align Skill Relaxation with queue logic in the flow and with Call Distribution settings configured for teams in the queue.

##### Skill Relaxation Step 1



After waiting in queue for: **30 seconds**

Set skill requirements to:

**Support >= 7**

##### Skill Relaxation Step 2



After waiting in queue for: **60 seconds**

Set skill requirements to:

**Support >= 5**

## 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。