

기술 완화를 통해 Webex Contact Center 라우팅 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[설정](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Webex Contact Center에서 기술 완화를 통한 라우팅 구성 단계

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center Flow Control 활동 및 흐름
- Webex Contact Center 기술 기반 라우팅

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 Webex 컨택 센터 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Webex 컨택 센터 흐름 제어

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

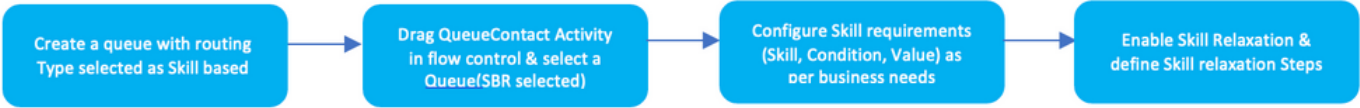
배경 정보

Webex Contact Center의 핵심 원칙은 관리자/수퍼바이저/플로우 설계자가 비즈니스 요구에 따라 즉각적으로 변경할 수 있도록 라우팅을 간소화하고 동적으로 만드는 것입니다. 클라이언트가 사용

하는 채널에 관계없이 기업이 컨택 센터에 적합한 라우팅 전략을 선택하는 것은 매우 중요합니다. 라우팅은 컨택 센터에 대해 항공기용 발전소(엔진 + 프로펠러)와 유사한 기능을 수행합니다. 관리자가 라우팅 전략을 효율적으로 사용하여 어떤 클라이언트도 적절한 리소스를 위해 대기열에서 대기할 때 당황하지 않도록 하는 것이 가장 우선적인 일이 되었습니다. Webex Contact Center는 SBR(Skill-based Routing) 설정의 일부로 스킬 이완 옵션을 제공하므로, 관리자/플로우 개발자가 필요에 따라 신속하게 대응할 수 있는 리소스를 개인에게 미리 매칭할 수 있습니다. 스킬 이완은 클라이언트 대기 시간 및 서비스 레벨에 따라 할당된 스킬 요구 사항을 플로우에 동적으로 조정하는 데 도움이 됩니다. 관리자/플로우 개발자는 스킬 이완 컨피그레이션의 일부로 여러 단계를 구성할 수 있습니다. 이 블로그의 목적은 여러 단계의 스킬 이완으로 SBR를 구성하는 지침을 제공하는 것입니다.

구성

Skill Relaxation Configuration Steps



다음을 확인합니다.

설정



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

을 강조 표시합니다. 스킬 이완의 목적은 서비스 레벨 내에서 사용 가능한 상담원의 고유한 스킬 세트와 클라이언트의 특정 속성을 일치시키는 메커니즘을 제공하는 것입니다. 이러한 접근 방식은 컨택 센터 환경에서 효율성과 효과를 모두 지원해야 하는 필요성에 균형을 맞추고 있습니다. 기술 완화 구성 에이전트 풀은 여러 단계에서 선택할 수 있으며 벨소리 기반 선택을 구성할 수 있습니다.

위의 예에서 컨택 센터는 지원 그룹의 상호 작용을 관리하기 위해 60초 서비스 수준 목표를 유지합니다. 특정 고객의 경우, 더 숙련된 지원 기술자가 더 복잡하고 세부적인 상호 작용을 처리하기를 원합니다. 이러한 요구 사항을 지원하기 위해 기술 완화를 사용하여 먼저 숙련된 서비스 담당자를 찾고 상담원 기술 숙련도와 상호 작용의 복잡성 수준을 일치시킬 수 있습니다. 서비스 수준 대상이 60초임을 이해하기 위해 라우팅 로직에서는 연결이 서비스 수준 내에 안전하게 있는 동안 적절한 환경의 리소스를 찾을 때 상담원 선택을 최적화할 수 있습니다. 리소스가 발견되면 최상의 일치를 제공하는 에이전트에게 연락처가 전달됩니다. 리소스를 즉시 찾을 수 없고 서비스 수준 대상이 접근하면 스킬 이완으로 상담원 풀이 넓어져 연결 의도는 낮지만 서비스는 계속 제공할 수 있는 리소스를 포함할 수 있습니다. 상담원 풀은 컨택 센터의 비즈니스 목표에 따라 가능한 한 확장할 수 있습니다.

관련 정보

- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.