

Webex Contact Center Routing configureren met vaardigheidsontspanning

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Configureren](#)

[Verifiëren](#)

[Configuraties](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen om Routing met Skill Relaxation in Webex Contact Center te configureren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center Flow Control-activiteiten en -stromen
- Webex Contact Center op vaardigheid gebaseerde routing

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversie van Webex Contact Center:

- Webex Contact Center Flow Control

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Het kernprincipe van Webex Contact Center is om routing eenvoudiger en dynamisch te maken voor de beheerders/supervisors/flow designers, zodat veranderingen direct worden doorgevoerd al naar gelang de bedrijfsbehoeften. Het is van groot belang voor bedrijven om de juiste routeringsstrategie voor hun contactcentrum te kiezen, ongeacht de kanalen die de klant verbruikt. Routing oefent een vergelijkbare functie uit voor het contactcentrum als krachtcentrale (motor + propeller) voor een vliegtuig. Het is de belangrijkste prioriteit voor beheerders geworden om de routeringsstrategie efficiënt te gebruiken om ervoor te zorgen dat geen client wordt gefrustreerd wanneer het wacht in de wachtrij op de juiste bron. Webex Contact Center biedt de mogelijkheid tot ontspanning van de vaardigheid als onderdeel van de SBR (Skill-

based Routing)-instelling die de beheerder/flowontwikkelaar helpt om een individu op voorhand af te stemmen op een resource die snel in zijn behoefte kan voorzien. Vaardigheid ontspanning helpt om de toegewezen vaardigheidseisen dynamisch aan te passen aan een stroom in reactie op de klant wachttijden en serviceniveau. Beheerders/Flow ontwikkelaar kunnen meerdere stappen configureren als onderdeel van de vaardigheids relaxatie configuratie. Het doel van de blog is om instructies te geven om SBR te configureren met Skill relaxation met meerdere stappen.

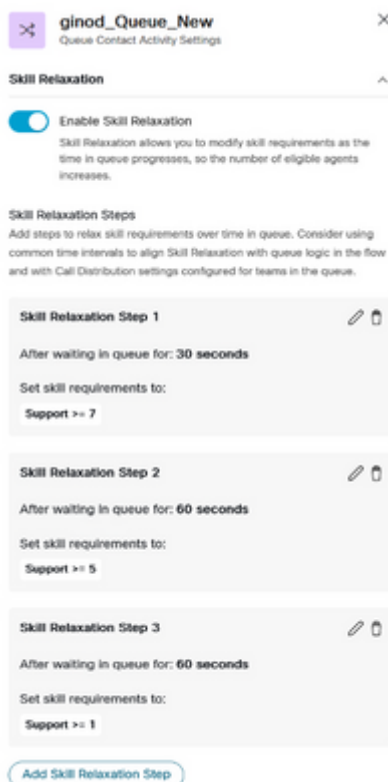
Configureren

Skill Relaxation Configuration Steps



Verifiëren

Configuraties



Het vorige beeld benadrukt de SBR met Skill relaxatie configuratie. Het doel van de ontspanning van de vaardigheid is een mechanisme te verstrekken om de specifieke eigenschappen van een cliënt met de unieke vaardighedenreeks beschikbare agenten, binnen de dienstniveau aan te passen. Deze benadering balanceert de noodzaak om zowel efficiëntie als effectiviteit in de omgeving van contactcenters te ondersteunen. Met Skill relaxation configuratie kunnen poelen worden geselecteerd uit verschillende stappen en kan op ring gebaseerde selectie vormen.

In het voorbeeld hierboven, een contactcentrum handhaaft een 60 tweede doel van het de dienstniveau om interactie in de steungroep te beheren. Voor specifieke klanten zijn meer ervaren ondersteuningstechnici gewenst om complexere, meer gedetailleerde interacties aan te kunnen. Om deze eis te ondersteunen, kan de vaardigheid worden gebruikt om eerst te zoeken naar hooggekwalificeerde vertegenwoordigers van de dienst, en de vaardigheid van de agent te matchen met het complexiteitsniveau van de interactie. Om te begrijpen dat het doel van het de dienstniveau 60 seconden is, kan de routeringslogica agent selectie optimaliseren wanneer het een middel met de juiste ervaring zoekt terwijl het contact veilig binnen de dienstniveau is. Als een bron wordt gevonden, wordt het contact geleverd aan de agent die de beste overeenkomst verstrekt. Als er geen bron direct wordt gevonden, en de service level doelen aanpak, vaardigheid ontspanning kan de agent pool te verbreden om middelen die minder ervaren zijn in de bedoeling van het contact maar nog steeds in staat om service te bieden. De pool van agenten kan zo breed mogelijk worden uitgebreid op basis van de zakelijke doelstellingen van het contactcentrum.

Gerelateerde informatie

- [Cisco technische ondersteuning en downloads](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.