

Konfigurieren von WebEx Contact Center-Routing mit Skill Relaxing

Inhalt

- [Einleitung](#)
- [Voraussetzungen](#)
- [Anforderungen](#)
- [Verwendete Komponenten](#)
- [Hintergrundinformationen](#)
- [Konfigurieren](#)
- [Überprüfung](#)
- [Konfigurationen](#)
- [Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zum Konfigurieren von Routing mit Kompetenzerweiterung in WebEx Contact Center.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center-Flusssteuerung - Aktivitäten und Fluss
- Kompetenzbasiertes WebEx Contact Center-Routing

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf der folgenden WebEx Contact Center-Softwareversion:

- WebEx Contact Center-Flusssteuerung

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrundinformationen

Das Kernprinzip von WebEx Contact Center besteht darin, das Routing für Administratoren/Supervisoren/Flow Designer einfacher und dynamisch zu gestalten, sodass Änderungen entsprechend den geschäftlichen Anforderungen im Handumdrehen vorgenommen werden. Es ist sehr wichtig für Unternehmen, die richtige Routing-Strategie für ihr Contact Center zu wählen, unabhängig davon, welche Kanäle der Kunde nutzt. Das Routing erfüllt für das Contact Center eine ähnliche Funktion wie das Kraftwerk (Motor + Propeller) für ein Flugzeug. Administratoren müssen die Routingstrategie immer häufiger einsetzen, um sicherzustellen, dass Kunden nicht gestört werden, wenn sie in der

Warteschlange auf die richtige Ressource warten. WebEx Contact Center bietet als Teil der SBR-Konfiguration (Skill-based Routing) eine Option zur Kompetenzerweiterung, mit der Administratoren/Flow-Entwickler vorschreiben können, wie eine Person mit einer Ressource verglichen wird, die ihre Anforderungen schnell erfüllen kann. Die Entspannung der Kenntnisse hilft dabei, die zugewiesenen Qualifikationsanforderungen dynamisch an einen Fluss anzupassen, der von den Wartezeiten und dem Servicelevel des Kunden abhängt. Administratoren/Flow-Entwickler können im Rahmen der Konfiguration zur Kompetenzerweiterung mehrere Schritte konfigurieren. Das Ziel des Blogs ist es, Anweisungen zur Konfiguration SBR mit Geschicklichkeits-Entspannung mit mehreren Schritten.

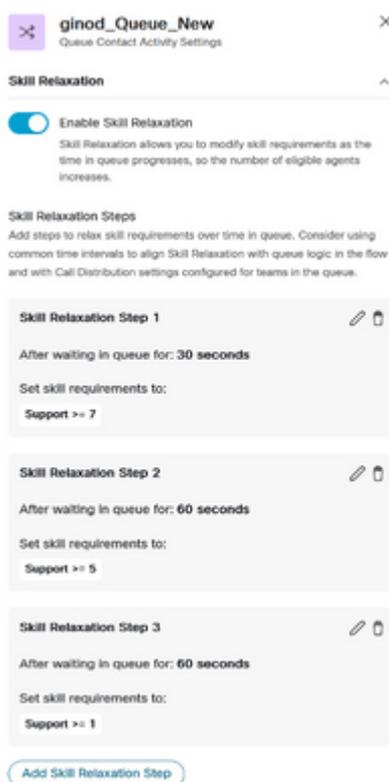
Konfigurieren

Skill Relaxation Configuration Steps



Überprüfung

Konfigurationen



Das vorhergehende Bild hebt die SBR mit der Konfiguration der Geschicklichkeitsrelaxation hervor. Das Ziel der Kompetenzverlagerung besteht darin, einen Mechanismus bereitzustellen, der die spezifischen Eigenschaften eines Kunden mit den einzigartigen Fähigkeiten der verfügbaren Agenten innerhalb des Service-Levels in Einklang bringt. Bei diesem Ansatz müssen sowohl Effizienz als auch Effektivität in der Contact Center-Umgebung unterstützt werden. Mit Skill Relaxation lassen sich Konfigurations-

Agentenpools aus verschiedenen Schritten auswählen und eine ringbasierte Auswahl bilden.

Im obigen Beispiel verfolgt ein Contact Center ein Service Level-Ziel von 60 Sekunden, um Interaktionen innerhalb der Support-Gruppe zu verwalten. Für bestimmte Kunden sind höher qualifizierte Support-Techniker gefragt, die komplexere und detailliertere Interaktionen handhaben können. Um diese Anforderung zu erfüllen, kann die Kompetenzspannung genutzt werden, um zuerst nach hoch qualifizierten Servicemitarbeitern zu suchen und die Kompetenz der Mitarbeiter mit der Komplexität der Interaktion in Einklang zu bringen. Um zu verstehen, dass das Service-Level-Ziel 60 Sekunden beträgt, kann die Routing-Logik die Agentenauswahl optimieren, wenn eine Ressource mit der richtigen Erfahrung gesucht wird, während sich der Kontakt sicher innerhalb des Service-Levels befindet. Wenn eine Ressource gefunden wird, wird der Kontakt an den Mitarbeiter weitergeleitet, der die beste Übereinstimmung liefert. Wenn keine Ressource sofort gefunden wird und die Service-Level-Ziele näher rücken, kann eine Lockerung der Fähigkeiten den Mitarbeiterpool erweitern und Ressourcen einschließen, die zwar weniger Erfahrung mit der Kontaktabsicht haben, aber dennoch in der Lage sind, Services anzubieten. Der Mitarbeiterpool kann je nach den Geschäftszielen des Contact Centers so weit wie möglich erweitert werden.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Downloads von Cisco](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.