

通過技能放鬆配置Webex聯絡中心路由

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[組態](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案將介紹在Webex客服中心通過技能放鬆配置路由的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex客服中心流量控制活動和流量
- Webex客服中心技能型路由

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下Webex客服中心軟體版本：

- Webex客服中心流量控制

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

Webex Contact Center的核心原則是為管理員/主管/流量設計人員簡化和動態路由，以便根據業務需求即時進行更改。無論客戶使用何種管道，企業都必須為其聯絡中心選擇正確的路由策略。對於聯絡中心，路由的功能類似於飛機的動力裝置（引擎+螺旋槳）。對管理員來說，首要任務是高效地使用路由策略，以確保任何客戶端在隊列中等待適當的資源時都不會感到沮喪。Webex客服中心提供技能放鬆選項，作為SBR（基於技能的路由）設定的一部分，可幫助管理員/流程開發人員按照規

定將個人與可快速滿足其需求的資源進行匹配。技能放鬆有助於動態調整已分配的技能需求，以響應客戶端等待時間和服務級別。管理員/流程開發人員可以將多個步驟配置為技能放鬆配置的一部分。該部落格的目的是提供指令來配置SBR以通過多個步驟進行技能放鬆。

設定

Skill Relaxation Configuration Steps



驗證

組態



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

技能放鬆的目標是提供一種機制，將客戶機的特定屬性與可用座席在服務級別內的唯一技能集進行匹配。這種方法平衡了聯絡中心環境中對支援效率和成效的需求。使用技能放鬆配置，可以從不同的步驟中選擇代理池，並可形成基於環的選擇。

在上方示例中，聯絡中心維護一個60秒的服務級別目標來管理支援組中的互動。對於特定客戶，需要更熟練的支援技術人員來處理更複雜、更詳細的互動。為了支援此要求，技能放鬆可用於首先尋找高技能的服務代表，並將座席技能熟練程度與互動的複雜程度相匹配。要瞭解服務級別目標為60秒，路由邏輯可以在聯絡人在服務級別內安全地尋找具有適當體驗的資源時最佳化代理選擇。如果找到資源，則聯絡人將被傳送到提供最佳匹配的代理。如果未立即找到任何資源，且服務級別目標已接近目標，則技能放鬆可以擴大座席池，使之包括在聯絡人意圖方面經驗不足但仍可提供服務的資源。根據聯絡中心的業務目標，可以儘可能擴大座席池的規模。

相關資訊

- [思科技術支援與下載](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。