

Configuración del enrutamiento del centro de contacto Webex con relajación de habilidades

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

[Configuraciones](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

En este documento, se describe Siga los pasos para configurar el enrutamiento con la relajación de habilidades en Webex Contact Center.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Flujo y actividades de control de flujo de Webex Contact Center
- Webex Contact Center Routing basado en habilidades

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en las siguientes versiones del software del centro de contacto Webex:

- Control de flujo de Webex Contact Center

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

El principio principal de Webex Contact Center es hacer que el routing sea más sencillo y dinámico para los administradores/supervisores/diseñadores de flujo, de modo que los cambios se realicen sobre la marcha según las necesidades empresariales. Es muy importante que las empresas elijan la estrategia de routing adecuada para su Contact Center, independientemente de los canales que consuma el cliente. El routing realiza una función similar para el Contact Center que la planta de alimentación (motor + hélice) para una aeronave. Se ha convertido en la prioridad principal para los administradores el uso eficiente de la estrategia

de ruteo para asegurarse de que ningún cliente se sienta frustrado cuando espera en la cola el recurso adecuado. Webex Contact Center ofrece la opción de relajación de habilidades como parte de la configuración SBR (enrutamiento basado en habilidades) que ayuda a los administradores/desarrolladores de flujo a establecer correspondencias prescriptivas entre una persona y un recurso que puede resolver rápidamente su necesidad. La relajación de habilidades ayuda a ajustar dinámicamente los requisitos de habilidades asignados a un flujo en respuesta a los tiempos de espera del cliente y el nivel de servicio. Los administradores/desarrolladores de flujos pueden configurar varios pasos como parte de la configuración de relajación de habilidades. El objetivo del blog es proporcionar instrucciones para configurar SBR con relajación de habilidades con varios pasos.

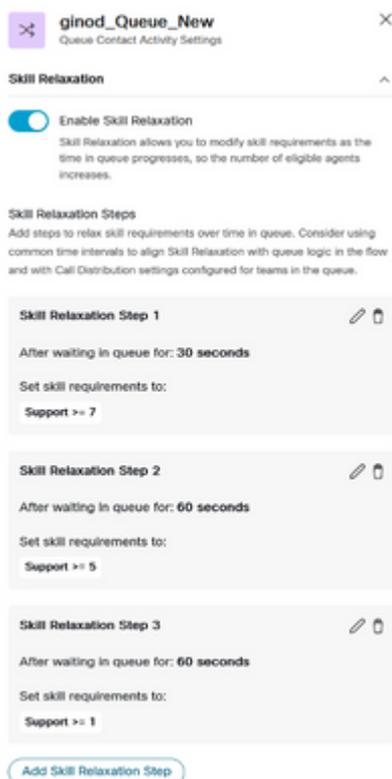
Configurar

Skill Relaxation Configuration Steps



Verificación

Configuraciones



La imagen anterior resalta el SBR con la configuración de relajación Skill. El objetivo de la relajación de las habilidades es proporcionar un mecanismo para hacer coincidir los atributos específicos de un cliente con el conjunto único de habilidades de los agentes disponibles, dentro del nivel de servicio. Este enfoque equilibra la necesidad de respaldar tanto la eficiencia como la eficacia en el entorno del Contact Center. Con la

configuración de relajación de habilidades, los grupos de agentes se pueden seleccionar de diferentes pasos y pueden formar una selección basada en anillo.

En el ejemplo anterior, un Contact Center mantiene un objetivo de nivel de servicio de 60 segundos para gestionar las interacciones en el grupo de soporte. Para clientes específicos, se necesitan técnicos de asistencia más cualificados para gestionar interacciones más complejas y detalladas. Para satisfacer este requisito, la relajación de habilidades se puede utilizar para buscar en primer lugar a representantes de servicios altamente cualificados e igualar las habilidades de los agentes con el nivel de complejidad de la interacción. Para comprender que el nivel de servicio objetivo es de 60 segundos, la lógica de routing puede optimizar la selección de agentes cuando busca un recurso con la experiencia adecuada mientras el contacto se encuentra de forma segura dentro del nivel de servicio. Si se encuentra un recurso, el contacto se entrega al agente que proporciona la mejor coincidencia. Si no se encuentra ningún recurso inmediatamente y se acercan los objetivos de nivel de servicio, la reducción de habilidades puede ampliar el grupo de agentes para incluir recursos que tienen menos experiencia en la intención del contacto pero que aún pueden proporcionar servicios. El grupo de agentes se puede ampliar lo más posible en función de los objetivos empresariales del centro de contacto.

Información Relacionada

- [Asistencia técnica y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).