

Configurer le routage du centre de contacts Webex avec la relaxation des compétences

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configurer](#)

[Vérifier](#)

[Configurations](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de configuration du routage avec relaxation des compétences dans le Centre de contact Webex.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Activités et flux de contrôle de flux Webex Contact Center
- Routage basé sur les compétences Webex Contact Center

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur la version du logiciel du centre de contact Webex suivante :

- Contrôle de flux Webex Contact Center

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Le principe de base de Webex Contact Center est de simplifier et de dynamiser le routage pour les administrateurs/superviseurs/concepteurs de flux afin que les modifications soient apportées à la volée en fonction des besoins de l'entreprise. Il est très important pour les entreprises de choisir la stratégie de routage adaptée à leur centre de contact, quels que soient les canaux utilisés par le client. Le routage remplit une fonction similaire pour le centre de contact comme une centrale électrique (moteur + hélice) pour un avion. Les administrateurs ont désormais pour priorité absolue d'utiliser efficacement la stratégie de routage pour s'assurer que les clients ne sont pas frustrés lorsqu'ils attendent la bonne ressource dans la file d'attente. Webex Contact Center offre une option de relaxation des compétences dans le cadre de la configuration SBR (Skill-based Routing) qui aide les administrateurs/développeurs de flux à mettre en correspondance de manière normative une personne avec une ressource capable de répondre rapidement à leurs besoins. La relaxation des compétences permet d'ajuster dynamiquement les exigences de compétences attribuées à un flux en fonction des temps d'attente des clients et du niveau de service. Les administrateurs/développeurs de flux peuvent configurer plusieurs étapes dans le cadre de la configuration de relaxation des compétences. L'objectif du blog est de fournir des instructions pour configurer SBR avec la relaxation des compétences en plusieurs étapes.

Configurer

Skill Relaxation Configuration Steps



Vérifier

Configurations



ginod_Queue_New

Queue Contact Activity Settings



Skill Relaxation



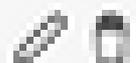
Enable Skill Relaxation

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

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.