

# Configurar o roteamento do Webex Contact Center com o relaxamento de habilidades

## Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Configurações](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve as etapas para configurar o Roteamento com Relaxamento de Habilidades no Webex Contact Center.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Atividades e fluxo de controle de fluxo do Webex Contact Center
- Roteamento baseado em habilidades do Webex Contact Center

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nesta versão do software da central de contatos do Webex:

- Controle de fluxo do Webex Contact Center

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

O princípio principal do Webex Contact Center é tornar o roteamento mais simples e dinâmico para os administradores/supervisores/designers de fluxo, de modo que as alterações sejam feitas rapidamente de acordo com as necessidades comerciais. É muito importante para as empresas escolher a estratégia de roteamento correta para sua central de contatos, independentemente dos canais consumidos pelo cliente. O roteamento desempenha uma função semelhante para a central de contato como usina elétrica (motor + hélice) para uma aeronave. Tornou-se a principal prioridade para os administradores usarem a estratégia de roteamento de forma eficiente para garantir que nenhum cliente seja frustrado quando esperar na fila pelo

recurso certo. O Webex Contact Center oferece a opção de relaxamento de habilidades como parte da configuração do SBR (Skill-based Routing, Roteamento baseado em habilidades), que ajuda os administradores/desenvolvedores de fluxo a fazer a correspondência prescritiva de um indivíduo com um recurso que pode resolver rapidamente suas necessidades. O relaxamento de habilidades ajuda a ajustar dinamicamente os requisitos de habilidades atribuídos a um fluxo em resposta aos tempos de espera do cliente e ao nível de serviço. Os administradores/desenvolvedores de fluxo podem configurar vários passos como parte da configuração de relaxamento de habilidades. O objetivo do blog é fornecer instruções para configurar o SBR com relaxamento de habilidades em várias etapas.

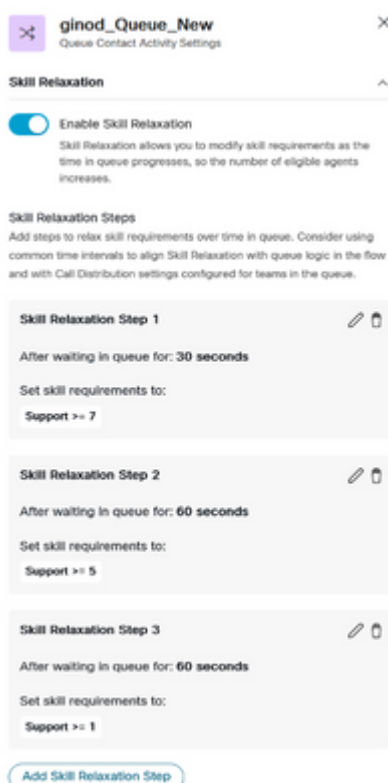
## Configurar

### Skill Relaxation Configuration Steps



## Verificar

### Configurações



A imagem anterior destaca o SBR com a configuração de relaxamento de habilidades. O objetivo do relaxamento de habilidades é fornecer um mecanismo para corresponder os atributos específicos de um cliente com o conjunto exclusivo de habilidades de agentes disponíveis, dentro do nível de serviço. Essa abordagem equilibra a necessidade de oferecer suporte à eficiência e à eficácia no ambiente da central de contatos. Com o Skill relaxation, os grupos de agentes de configuração podem ser selecionados a partir de

diferentes etapas e podem formar uma seleção baseada em anel.

No exemplo acima, um centro de contato mantém um alvo de nível de serviço de 60 segundos para gerenciar interações no grupo de suporte. Para clientes específicos, técnicos de suporte mais capacitados são desejados para lidar com interações mais complexas e detalhadas. Para atender a esse requisito, o relaxamento de habilidades pode ser usado para procurar primeiro representantes de serviços altamente qualificados e combinar a proficiência de habilidades do agente com o nível de complexidade da interação. Para entender que a meta de nível de serviço é de 60 segundos, a lógica de roteamento pode otimizar a seleção de agentes quando procura um recurso com a experiência certa enquanto o contato está com segurança dentro do nível de serviço. Se um recurso for encontrado, o contato será entregue ao agente que fornecer a melhor correspondência. Se nenhum recurso for encontrado imediatamente e as metas de nível de serviço se aproximarem, o relaxamento de habilidades poderá ampliar o pool de agentes para incluir recursos menos experientes no objetivo do contato, mas ainda capazes de fornecer serviço. O pool de agentes pode ser expandido o máximo possível com base nas metas comerciais do centro de contato.

## **Informações Relacionadas**

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.