




Skill-based Routing für eine iQueue konfigurieren

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Skills"
					

Das Skill-based Routing dient dazu, eingehende Rufe, basierend auf individuellen Skills der Agenten, dem passenden Mitglied in der iQueue zuzuweisen. Dazu sollte vorab den entsprechenden Benutzern der iQueue-Gruppe die Skills zugewiesen werden (siehe auch [Skills für Benutzer konfigurieren](#)). Der Anruf wird dabei an die Agenten in der iQueue-Gruppe weitergeleitet, die die passende Kombination aus Skills für den jeweiligen Anruf aufweisen.

Um das Skill-based Routing in der iQueue nutzen zu können, muss eine kostenpflichtige Lizenz eingespielt werden (siehe auch [Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen](#)). Durch Auswahl der Checkbox "Skill-based Routing verwenden" kann die Nutzung des Skill-based Routing, nach dem erfolgreichen Einspielen der Lizenz, aktiviert werden.

Über die Schaltfläche  können neue Skills konfiguriert oder bereits bestehende Skills für die iQueue-Gruppe hinzugefügt werden. Über die Schaltfläche  können bereits eingetragene Skills bearbeitet werden.

 **Hinweis:** Es ist zu beachten, dass Änderungen (z.B. Anpassung des Namens) für einen bestimmten Skill immer für alle Benutzer und iQueues gültig sind.


Über das Eingabefeld "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten:" kann konfiguriert werden, wie lange auf einen Agenten mit dem passenden Skill gewartet wird.

Ist innerhalb der hier konfigurierten Wartezeit kein Agent mit der genau passenden Kombination aus Skills in der iQueue-Gruppe verfügbar, wird der Anrufer an Agenten mit weniger passenden Kombination aus Skills weitergeleitet. Wird die Wartezeit wieder überschritten, werden Agenten einer noch weniger passenden Kombination aus Skills gerufen.

















Dies gilt nur wenn die "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten" kürzer konfiguriert wurde als die "Maximale Verweildauer" (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)) in der iQueue-Gruppe.


Kriteriumstyp "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Anrufernummer" für einen Skill konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die das konfigurierte Kriterium gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummer immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Skill-based Routing verwenden 

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden

Skills	Kriterium	Filter	
Deutsch 	 Anrufernummer 	<input type="text" value="0049"/>	
Französisch 	 Anrufernummer 	<input type="text" value="0033"/>	
Schwedisch 	 Anrufernummer 	<input type="text" value="0046"/>	
Spanisch 	 Anrufernummer 	<input type="text" value="0034"/>	



Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten folgendermaßen aufgebaut werden:

Eingabe	Beschreibung
0049	Nummern die mit 0049 beginnen
0031	Nummern die mit 0031 beginnen

0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Kriteriumstyp "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriterien Typ "Angerufene Nummer" für einen Skill konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern (siehe auch [Bestehende Gruppe konfigurieren](#)) der iQueue-Gruppe ausgewählt werden.

Skill-based Routing verwenden i



Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden


Skills	Kriterium	Filter	
Deutsch <input type="text" value="Deutsch"/>	<input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	<input type="text" value="22211"/>	✕
Französisch <input type="text" value="Französisch"/>	<input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	<input type="text" value="22222"/>	✕
Schwedisch <input type="text" value="Schwedisch"/>	<input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	<input type="text" value="22233"/>	✕
Spanisch <input type="text" value="Spanisch"/>	<input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	<input type="text" value="22244"/>	✕

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Skills"
				<input type="text" value="iQueue"/>	<input type="text" value="Skills"/>

Das Skill-based Routing dient dazu, eingehende Rufe, basierend auf individuellen Skills der Agenten, dem passenden Mitglied in der iQueue zuzuweisen. Dazu sollte vorab den entsprechenden Benutzern der iQueue Gruppe die Skills zugewiesen werden (siehe auch [Skills für Benutzer konfigurieren](#)). Der Anruf wird dabei an die Agenten in der iQueue Gruppe weitergeleitet, die die passende Kombination aus Skills für den jeweiligen Anruf aufweisen.

Um das Skill-based Routing in der iQueue nutzen zu können, muss eine kostenpflichtige Lizenz eingespielt werden (siehe auch [Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen](#)). Durch Auswahl der Checkbox "Skill-based Routing verwenden" kann die Nutzung des Skill-based Routing, nach dem erfolgreichen Einspielen der Lizenz, aktiviert werden.

Über die Schaltfläche  können neue Skills konfiguriert oder bereits bestehende Skills für die iQueue Gruppe hinzugefügt werden. Über die Schaltfläche  können bereits eingetragene Skills bearbeitet werden.

 **Hinweis:** Es ist zu beachten, dass Änderungen (z.B. Anpassung des Namens) für einen bestimmten Skill immer für alle Benutzer und iQueues gültig sind.

Über das Eingabefeld "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten:" kann konfiguriert werden, wie lange auf einen Agenten mit dem passenden Skill gewartet wird.

Ist innerhalb der hier konfigurierten Wartezeit kein Agent mit der genau passenden Kombination aus Skills in der iQueue Gruppe verfügbar, wird der Anrufer an Agenten mit weniger passenden Kombination aus Skills weitergeleitet. Wird die Wartezeit wieder überschritten, werden Agenten einer noch weniger passenden Kombination aus Skills gerufen.

Dies gilt nur wenn die "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten" kürzer konfiguriert wurde als die "Maximale Verweildauer" (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)) in der iQueue Gruppe.

Kriteriumstyp "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriterien Typ "Anrufernummer" für einen Skill konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die das konfigurierte Kriterium gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummer immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Skill-based Routing verwenden i

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden

Skills	Kriterium	Filter
Deutsch	Anrufnummer	0049
Französisch	Anrufnummer	0033
Schwedisch	Anrufnummer	0046
Spanisch	Anrufnummer	0034

+

Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten folgendermaßen aufgebaut werden:

Eingabe	Beschreibung
0049	Nummern die mit 0049 beginnen
0031	Nummern die mit 0031 beginnen
0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Kriteriumstyp "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Angerufene Nummer" für einen Skill konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern (siehe auch [Bestehende Gruppe konfigurieren](#)) der iQueue Gruppe ausgewählt werden.

Skill-based Routing verwenden i

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden



Skills	Kriterium	Filter
Deutsch	Angerufene Nummer	22211
Französisch	Angerufene Nummer	22222
Schwedisch	Angerufene Nummer	22233
Spanisch	Angerufene Nummer	22244


+

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Skills"
				<input type="text" value="iQueue"/>	<input type="text" value="Skills"/>

Das Skill-based Routing dient dazu, eingehende Rufe, basierend auf individuellen Skills der Agenten, dem passenden Mitglied in der iQueue zuzuweisen. Dazu sollte vorab den entsprechenden Benutzern der iQueue-Gruppe die Skills zugewiesen werden (siehe auch [Skills für Benutzer konfigurieren](#)). Der Anruf wird dabei an die Agenten in der iQueue-Gruppe weitergeleitet, die die passende Kombination aus Skills für den jeweiligen Anruf aufweisen.

Um das Skill-based Routing in der iQueue nutzen zu können, muss eine kostenpflichtige Lizenz eingespielt werden (siehe auch [Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen](#)). Durch Auswahl der Checkbox "Skill-based Routing verwenden" kann die Nutzung des Skill-based Routing, nach dem erfolgreichen Einspielen der Lizenz, aktiviert werden.

Über die Schaltfläche  können neue Skills konfiguriert oder bereits bestehende Skills für die iQueue-Gruppe hinzugefügt werden. Über die Schaltfläche  können bereits eingetragene Skills bearbeitet werden.

 **Hinweis:** Es ist zu beachten, dass Änderungen (z.B. Anpassung des Namens) für einen bestimmten Skill immer für alle Benutzer und iQueues gültig sind.


Über das Eingabefeld "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten:" kann konfiguriert werden, wie lange auf einen Agenten mit dem passenden Skill gewartet wird.

Ist innerhalb der hier konfigurierten Wartezeit kein Agent mit der genau passenden Kombination aus Skills in der iQueue-Gruppe verfügbar, wird der Anrufer an Agenten mit weniger passenden Kombination aus Skills weitergeleitet. Wird die Wartezeit wieder überschritten, werden Agenten einer noch weniger passenden Kombination aus Skills gerufen.













Dies gilt nur wenn die "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten" kürzer konfiguriert wurde als die "Maximale Verweildauer" (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)) in der iQueue-Gruppe.


Kriteriumstyp "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Anrufernummer" für einen Skill konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die das konfigurierte Kriterium gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummer immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Skill-based Routing verwenden 

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden

Skills	Kriterium	Filter	
<input type="text" value="Deutsch"/> 	<input type="text" value="Anrufernummer"/> 	<input type="text" value="0049"/>	
<input type="text" value="Französisch"/> 	<input type="text" value="Anrufernummer"/> 	<input type="text" value="0033"/>	
<input type="text" value="Schwedisch"/> 	<input type="text" value="Anrufernummer"/> 	<input type="text" value="0046"/>	
<input type="text" value="Spanisch"/> 	<input type="text" value="Anrufernummer"/> 	<input type="text" value="0034"/>	



Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten folgendermaßen aufgebaut werden:

Eingabe	Beschreibung
0049	Nummern die mit 0049 beginnen
0031	Nummern die mit 0031 beginnen
0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Kriteriumstyp "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Angerufene Nummer" für einen Skill konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern (siehe auch [Bestehende Gruppe konfigurieren](#)) der iQueue-Gruppe ausgewählt werden.

Skill-based Routing verwenden i

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden

Skills	Kriterium	Filter	
Deutsch <input type="text" value="Deutsch"/>	Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	22211 <input type="text" value="22211"/>	<input type="text" value="X"/>
Französisch <input type="text" value="Französisch"/>	Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	22222 <input type="text" value="22222"/>	<input type="text" value="X"/>
Schwedisch <input type="text" value="Schwedisch"/>	Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	22233 <input type="text" value="22233"/>	<input type="text" value="X"/>
Spanisch <input type="text" value="Spanisch"/>	Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/>	22244 <input type="text" value="22244"/>	<input type="text" value="X"/>

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Skills"
		Gruppen		<input type="text" value="iQueue"/>	<input type="text" value="Skills"/>

Das Skill-based Routing dient dazu, eingehende Rufe, basierend auf individuellen Skills der Agenten, dem passenden Mitglied in der iQueue zuzuweisen. Dazu sollte vorab den entsprechenden Benutzern der iQueue-Gruppe die Skills zugewiesen werden (siehe auch [Skills für Benutzer konfigurieren](#)).

Um das Skill-based Routing in der iQueue nutzen zu können, muss eine kostenpflichtige Lizenz eingespielt werden (siehe auch [Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen](#)). Durch Auswahl der Checkbox "Skill-based Routing verwenden" kann die Nutzung des Skill-based Routing, nach dem erfolgreichen Einspielen der Lizenz, aktiviert werden.

Über die Schaltfläche können neue Skills konfiguriert oder bereits bestehende Skills für die iQueue-Gruppe hinzugefügt werden. Über die Schaltfläche können bereits eingetragene Skills bearbeitet werden.

Hinweis: Es ist zu beachten, dass Änderungen (z.B. Anpassung des Namens) für einen bestimmten Skill immer für alle Benutzer und iQueues gültig sind.

Über das Eingabefeld "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten:" kann konfiguriert werden, wie lange auf einen Agenten mit dem passenden Skill gewartet wird.

Ist innerhalb der hier konfigurierten Wartezeit kein Agent mit dem passenden Skill in der iQueue-Gruppe verfügbar, wird für den Anrufer das Skill-based Routing ausgesetzt und er wird nach den normalen Queue-Regeln einem Agenten zugeteilt (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)). Dies gilt nur wenn die "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten" kürzer konfiguriert wurde als die "Maximale Verweildauer" (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)) in der iQueue-Gruppe.

Kriteriumstyp "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Anrufernummer" für einen Skill konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die das konfigurierte Kriterium gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummer immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Skill-based Routing verwenden i

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden

Skills	Kriterium	Filter
Deutsch	Anrufernummer	0049
Französisch	Anrufernummer	0033
Schwedisch	Anrufernummer	0046
Spanisch	Anrufernummer	0034

+

Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten folgendermaßen aufgebaut werden:

Eingabe	Beschreibung
0049	Nummern die mit 0049 beginnen
0031	Nummern die mit 0031 beginnen
0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Kriteriumstyp "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriterien Typ "Angerufene Nummer" für einen Skill konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern (siehe auch [Bestehende Gruppe konfigurieren](#)) der iQueue-Gruppe ausgewählt werden.

Skill-based Routing verwenden i

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden



Skills	Kriterium	Filter
Deutsch	Angerufene Nummer	22211
Französisch	Angerufene Nummer	22222
Schwedisch	Angerufene Nummer	22233
Spanisch	Angerufene Nummer	22244


+

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Skills"
				<input type="text" value="iQueue"/>	<input type="text" value="Skills"/>

Das Skill-based Routing dient dazu, eingehende Rufe, basierend auf individuellen Skills der Agenten, dem passenden Mitglied in der iQueue zuzuweisen. Dazu sollte vorab den entsprechenden Benutzern der iQueue-Gruppe die Skills zugewiesen werden (siehe auch [Skills für Benutzer konfigurieren](#)).

Um das Skill-based Routing in der iQueue nutzen zu können, muss eine kostenpflichtige Lizenz eingespielt werden (siehe auch [Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen](#)). Durch Auswahl der Checkbox "Skill-based Routing verwenden" kann die Nutzung des Skill-based Routing, nach dem erfolgreichen Einspielen der Lizenz, aktiviert werden.

Über die Schaltfläche  können neue Skills konfiguriert oder bereits bestehende Skills für die iQueue-Gruppe hinzugefügt werden. Über die Schaltfläche  können bereits eingetragene Skills bearbeitet werden.


 **Hinweis:** Es ist zu beachten, dass Änderungen (z.B. Anpassung des Namens) für einen bestimmten Skill immer für alle Benutzer und iQueues gültig sind.

Über das Eingabefeld "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten:" kann konfiguriert werden, wie lange auf einen Agenten mit dem passenden Skill gewartet wird.

















Ist innerhalb der hier konfigurierten Wartezeit kein Agent mit dem passenden Skill in der iQueue-Gruppe verfügbar, wird für den Anrufer das Skill-based Routing ausgesetzt und er wird nach den normalen Queue-Regeln einem Agenten zugeteilt (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)). Dies gilt nur wenn die "Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten" kürzer konfiguriert wurde als die "Maximale Verweildauer" (siehe auch [iQueue auf der STARFACE konfigurieren](#)) in der iQueue-Gruppe.


Kriteriumstyp "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriterien Typ "Anrufernummer" für einen Skill konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die das konfigurierte Kriterium gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummer immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Skill-based Routing verwenden 

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden

Skills	Kriterium	Filter	
Deutsch  	Anrufernummer 	<input type="text" value="0049"/>	
Französisch  	Anrufernummer 	<input type="text" value="0033"/>	
Schwedisch  	Anrufernummer 	<input type="text" value="0046"/>	
Spanisch  	Anrufernummer 	<input type="text" value="0034"/>	



Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten folgendermaßen aufgebaut werden:

Eingabe	Beschreibung
0049	Nummern die mit 0049 beginnen
0031	Nummern die mit 0031 beginnen
0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Kriteriumstyp "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriterien Typ "Angerufene Nummer" für einen Skill konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern (siehe auch [Bestehende Gruppe konfigurieren](#)) der iQueue-Gruppe ausgewählt werden.

Skill-based Routing verwenden i

Maximale Wartezeit auf geeignete Agenten: Sekunden

Skills	Kriterium	Filter	
Deutsch <input type="text" value="Deutsch"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="pencil"/> Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="22211"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="x"/>
Französisch <input type="text" value="Französisch"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="pencil"/> Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="22222"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="x"/>
Schwedisch <input type="text" value="Schwedisch"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="pencil"/> Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="22233"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="x"/>
Spanisch <input type="text" value="Spanisch"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="pencil"/> Angerufene Nummer <input type="text" value="Angerufene Nummer"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="22244"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="x"/>
			<input type="button" value="+"/>