# Webex Contact Center سطح المكتب: تحسينات رحلة الوكيل والمشرف

## 1. مقدمة: تجربة منعشة للوكلاء والمشرفين

Cisco Webex Contact Center يتطور باستمرار لتعزيز تجربة المستخدم وتبسيط سير العمل وزيادة الإنتاجية لوكلائنا ومشرفينا. تجلب التحسينات القادمة تحديثات مهمة ، مع التركيز بشكل خاص على واجهة مستخدم محدثة ومعالجة محسنة للمكالمات وقدرات إدارة متقدمة.

يعد هذا المستند بمثابة دليلك الشامل لفهم هذه التغييرات التحويلية ، حيث يوضح بالتفصيل الرحلة من تسجيل الدخول إلى العمليات اليومية لكل من الوكلاء والمشرفين. هدفنا هو ضمان الانتقال السلس وتحقيق أقصى قدر من اعتماد هذه الميزات الجديدة القوية.

### 1.1. التحديث الشامل لواجهة المستخدم: شكل وأسلوب جديدان للجميع (يتم تمكينه افتراضيا)

Commented [M(1]: الجمعية العامة المستهدفة هي 22 يوليو

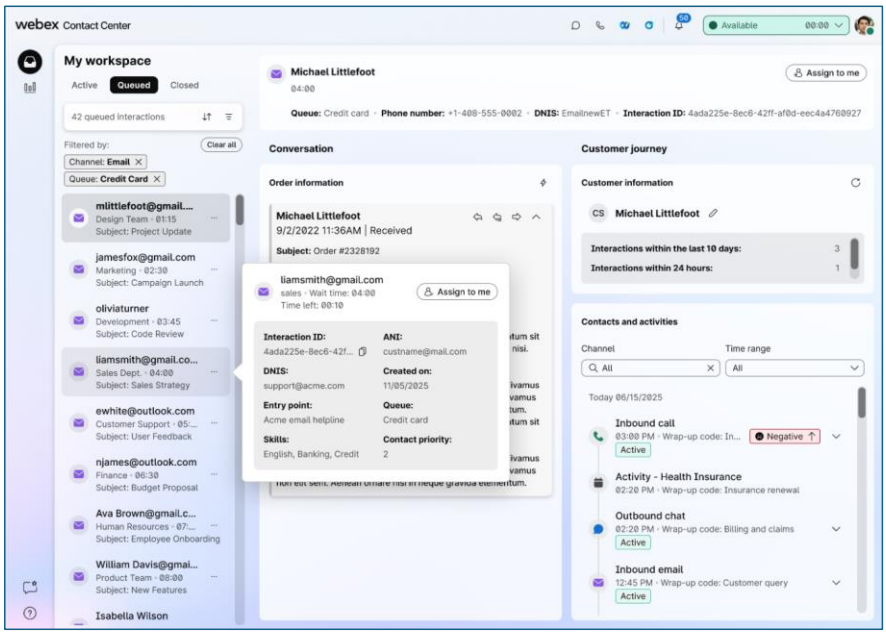
حجر الزاوية في هذا التحسين هو الارتقاء المرئي الشامل لكل من أجهزة سطح المكتب للعامل والمشرف. يهدف هذا التحديث إلى توفير واجهة أنظف وأكثر حداثة وبديهية.

**ما الذي يتغير:**

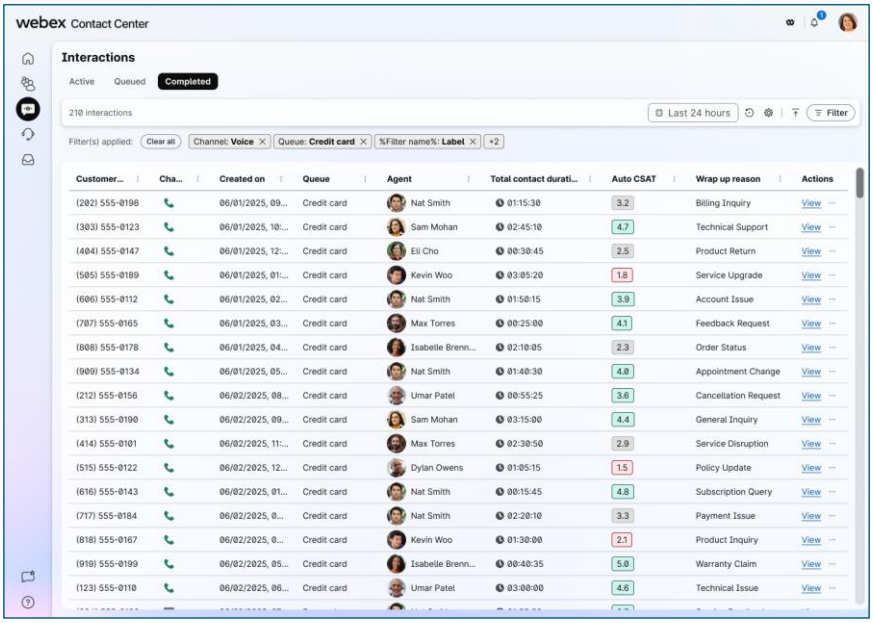
- **التحسينات المرئية**: توقع الخطوط المحدثة وألوان الخلفية المحسنة وعناصر واجهة المستخدم المبسطة ولوحة الألوان المحدثة. هذا ليس مجرد مستحضرات التجميل. إنه مصمم لتعزيز الوضوح والجاذبية المرئية ، مما يجعل مهامك اليومية أكثر راحة وكفاءة.
- **بنية** المعلومات المحدثة: يتم تحسين البنية الأساسية لواجهات مستخدم سطح المكتب لدمج الوظائف القادمة بسلاسة. هذا يضع الأساس لميزات مثل إدارة المهام المحسنة ، وإحصاءات قائمة الانتظار في الوقت الفعلي ، وتفاعلات أكثر قوة Tab.

**لماذا يهم:** يوفر هذا التحديث المرئي تجربة متسقة وحديثة عبر النظام الأساسي ، مما يحسن قابلية الاستخدام ويعد سطح المكتب للإمكانات المتقدمة المستقبلية.

**إجراء للمستخدمين:** تستهدف واجهة المستخدم الجديدة التوفر العام (GA) قريبا. تتوفر جميع الميزات الجديدة المذكورة في هذا المستند حصريا في واجهة المستخدم الجديدة. بمجرد التمكين ، سيكون لدى الوكلاء خيار TURN إيقاف تشغيل واجهة المستخدم الجديدة عبر **الإعدادات** ← **تبديل المظهر** الجديد. ومع ذلك ، يرجى ملاحظة أن بعض الميزات الجديدة لن تعمل في المظهر القديم. بالنسبة للمشرفين، ستتوفر جميع الإمكانات الجديدة فقط في واجهة المستخدم الجديدة، ولن يتوفر لديهم خيار إيقاف تشغيلها.




***تم تحديث الشكل 1Agent Desktop UI***




***الشكل 2 المحدث لواجهة مستخدم سطح المكتب للمشرف***

# 2. رحلة الوكيل: من تسجيل الدخول إلى تفاعل العميل

Commented [M(2]: تاريخ الجمعية العامة: 22 يوليو

يوضح هذا القسم التغييرات والتحسينات الرئيسية التي تؤثر على تجربة Webex Contact Center Agent Desktop.

## 2.1. تسجيل الدخول المحسن وبيانات اعتماد المحطة (يتطلب تكوين المسؤول)

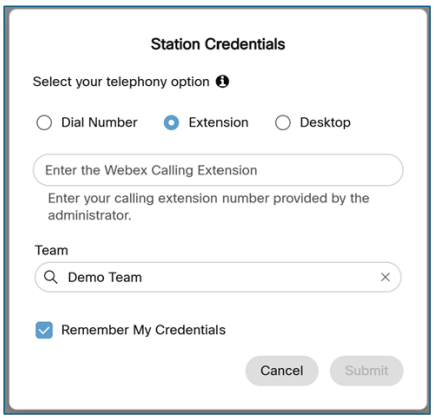
Commented [M(3]: تاريخ الجمعية العامة: 22 يوليو

يتم تبسيط عملية تسجيل الدخول لتكون أسرع وأكثر كفاءة وأقل عرضة للأخطاء ، ومعالجة إحباطات الوكيل الشائعة المتعلقة بأرقام الطلب غير الصحيحة أو غير النشطة والاختيارات المتكررة.

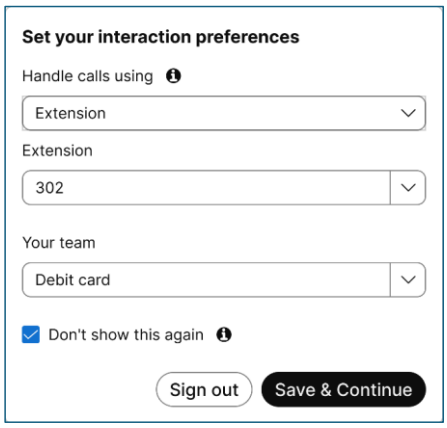
**ما الذي يتغير:**

- **خيارات** تسجيل دخول أكثر ذكاء: ستعرض شاشة تسجيل الدخول ديناميكيا الخيارات ذات الصلة بملف تعريف الوكيل الخاص بك فقط. على سبيل المثال، إذا تم تكوينك للاتصال الهاتفي بسطح المكتب فقط، فسترى فقط خيار سطح المكتب، مما يلغي الخيارات غير الضرورية. لن يرى الوكلاء الرقميون فقط خيارات الاتصال الهاتفي بعد الآن.
- **بيانات الاعتماد** المعبأة مسبقا: إذا كان ملف التعريف الخاص بك يتضمن رقم طلب واحد تم تكوينه أو رقم داخلي، ملء هذه المعلومات مسبقا تلقائيا، مما يوفر لك الوقت والجهد. بالنسبة للملفات الشخصية ذات الخيارات المتعددة ، ستتوفر قائمة منسدلة ملائمة ، مما يسمح بالاختيار من خطط طلب مختلفة أو إدخال ملحق مخصص.
- **Webex Calling التحقق من الصحة**: بالنسبة لمستخدمي Webex Calling ، يضمن التحقق في الوقت الفعلي صحة الرقم الداخلي أو رقم الطلب الذي تم إدخاله ، وتسجيله في جهاز أو تطبيق ، وليس قيد الاستخدام حاليا من قبل وكيل آخر. يمنع هذا التحقق الاستباقي مشكلات التوجيه الشائعة مثل RONA (Redirection on No Answer) ويحسن دقة توجيه المكالمات.
- **ميزة** "عدم إظهار هذا مرة أخرى": يتيح لك مربع اختيار جديد حفظ التفاصيل الخاصة بك وتخطي شاشة تحديد المحطة أثناء عمليات تسجيل الدخول اللاحقة ، مما يتيح تسجيل الدخول التلقائي وتجاوز هذه الخطوة. يستمر هذا الإعداد عبر عمليات تسجيل الدخول المميزة للمتصفح ويمكن مسحه في أي وقت في إعدادات ملف التعريف إذا لزم الأمر.

**ما أهمية** ذلك: في السابق، كان على الوكلاء إدخال بيانات اعتمادهم يدويا والتنقل في خطوات متعددة لتسجيل الدخول، مما أدى غالبا إلى حدوث تأخيرات وأخطاء. يعمل هذا التحسين على تبسيط العملية من خلال أتمتة الخطوات الرئيسية، وتقليل وقت تسجيل الدخول بشكل كبير، وتقليل الأخطاء الناتجة عن المعلومات الخاطئة في الكتابة، وتحسين دقة توجيه المكالمات. لن يرى الوكلاء الذين قاموا بحفظ بيانات الاعتماد المحددة اليوم واجهة المستخدم الجديدة، مما يضمن تجربة سلسة لأولئك الذين يستخدمون هذه الميزة بالفعل. بشكل عام ، يؤدي هذا التغيير إلى بداية أكثر سلاسة ليوم العمل وزيادة إنتاجية الوكلاء.




*الشكل 3 الحالي لشاشة تسجيل دخول العامل*




*شاشة تسجيل دخول الوكيل المحسنة الشكل 4*

## 2.2. إدارة المهام: معالجة مبسطة للتفاعل

تتطور طريقة عرض الوكلاء للمهام الواردة والموضوعة في قائمة الانتظار وإدارتها من أجل وضوح وتحكم أفضل.

### 2.2.1. تحديث واجهة مستخدم قائمة المهام (ممكن افتراضيا)

Commented [M(4]: 22nd يوليو

يخضع جزء قائمة المهام لعملية إعادة تصميم كبيرة لتحسين التنظيم وسهولة القراءة، مما يوفر علبة وارد موحدة لكافة التفاعلات.

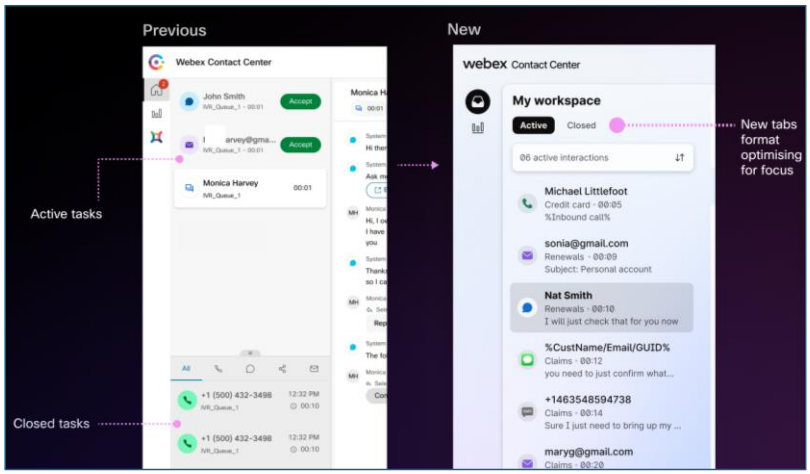
**ما الذي يتغير:**

- **التصميم** المبوب: سيتم استبدال القسم المقسم السابق ل **"الحديثة"** بتصميم مكون من 3 علامات تبويب ، مما يوفر نظرة عامة واضحة على عبء العمل الخاص بك:
  - **نشط**: يعرض جميع التفاعلات النشطة حاليا، بما في ذلك نوع المكالمة ورقم هاتف العميل وDNIS وقائمة الانتظار والوقت المنقضي.

- **في قائمة الانتظار**: يعرض التفاعلات التي تنتظر في قوائم الانتظار ليختارها العامل، ويعرض اسم العميل والبريد الإلكتروني (إن وجد) وقائمة الانتظار والوقت المنقضي.
- **مكتمل**: يوفر سجلا زمنيا للتفاعلات المكتملة مؤخرا عبر جميع القنوات.

- **رؤية** محسنة: سيختبر جميع الوكلاء هذا التغيير في واجهة مستخدم قائمة المهام، مما يعزز قدرتهم على إدارة عبء العمل بشكل فعال من خلال توفير عرض شامل أحادي الجزء لجميع التفاعلات الواردة والجارية.
- **مؤشرات** الرسائل غير المقروءة: قم بتمييز الرسائل غير المقروءة بشكل مرئي في الدردشات والمحادثات الاجتماعية.
- **الإجراءات المجمعة**: خيار **"قبول جميع المهام"** عندما تكون هناك طلبات جديدة متعددة معلقة.

**لماذا يهم**: يقدم هذا التحديث تحولا كبيرا في كيفية إدارة الوكلاء لتفاعلاتهم عن طريق استبدال قسم التقسيم السابق ل **"الحديثة"** بتصميم مبسط ومبوب. من خلال توفير نظرة عامة أكثر وضوحا وتنظيما للمهام الحالية والموجودة في قائمة الانتظار والمكتملة في طريقة عرض جزء واحد، يمكن للوكلاء تحديد أولويات عبء العمل وإدارته بشكل أفضل. لا يؤدي هذا التغيير إلى تبسيط التنقل فحسب ، بل يحسن الكفاءة أيضا ، مما يمكن الوكلاء من إدارة التفاعلات بشكل أكثر فعالية وتحقيق رضا العملاء المحسن.




*لوحة مهام الشكل 5 - واجهة المستخدم القديمة مقابل الجديدة*

### 2.2.2. تفاعلات اختيار الكرز (البحث والاختيار) (يتطلب تكوين المسؤول)

سيكتسب الوكلاء مزيدا من التحكم في اختيار التفاعلات الرقمية من قوائم الانتظار ، مما يمكنهم من إدارة عبء العمل بشكل أكثر فعالية.

**ما الذي يتغير:**

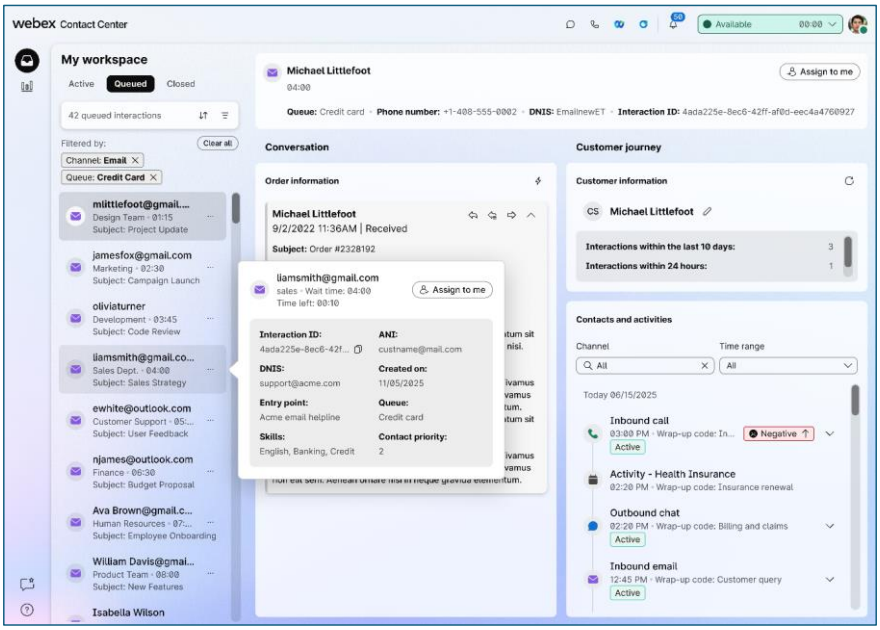
- **وظيفة** "قائمة الانتظار" Tab الجديدة: ضمن واجهة مستخدم قائمة المهام الجديدة ، سيسمح "Tab" **Queued** للوكلاء بعرض المحادثات وتصفيتها وفرزها داخل قوائم الانتظار التي يمكنهم الوصول إليها. يعالج هذا سيناريوهات مثل طفرات التفاعل أو خبرة وكيل محددة.

**Commented [M(5]**: نحتاج إلى استدعاء المكان الذي تحتاج فيه الميزة إلى تكوين المسؤول مقابل تمكينه افتراضيا.

**Commented [TS6R5]**: يتم استدعاؤه لجميع الميزات سواء تم تكوين الميزة بواسطة المسؤول أو تم تمكينها افتراضيا ، في العناوين فقط ، من أجل الفهم السريع.

- **التحديد** بمبادرة من الوكيل: يمكن للوكلاء الذين لديهم تراخيص قياسية ومميزة الآن تعيين المحادثات يدويا لأنفسهم، حتى إذا تجاوزت حدودهم المتزامنة، مما يوفر المرونة في التعامل مع المهام ذات الأولوية العالية أو المتخصصة.
- **التصفية والفرز**: ستوفر الواجهة أيقونات مختلفة لتطبيق تسميات الفرز (على سبيل المثال ، أولوية جهة الاتصال ، واسم العميل ، وأطول وقت انتظار ، واسم قائمة الانتظار) وعوامل التصفية (على سبيل المثال ، تدفق التفاعل ، والتفاصيل ، ومقاييس الوقت ، والقناة ، ونقطة الدخول).
- **معاينة** النصوص في الوقت الفعلي: يمكن للوكلاء عرض نصوص المحادثة في وضع القراءة فقط قبل التقاط مهمة ، مما يوفر سياقا مهما للتعامل الفعال.
- **التحديد** المجمع: القدرة على التحديد المجمع للمحادثات من قائمة الانتظار لزيادة الكفاءة.

**لماذا يهم:** تمكن هذه الميزة الوكلاء من تحديد أولويات محادثات معينة بناء على الخبرة أو الإلحاح ، مما يحسن تجربة العملاء من خلال ضمان حلول أسرع وأكثر دقة. كما أنه يبسط إجراءات انتقال المحادثة في نهاية المناوبات ، مما يسمح للوكلاء بإغلاق الحلقات في المهام ذات الصلة.




*الشكل 6 Agent Desktop مع وظيفة اختيار الكرز*

## 2.3. معالجة المكالمات: أدوات اتصال محسنة

يتم إدخال العديد من التحسينات لجعل إدارة المكالمات أكثر كفاءة وتوفير سياق أفضل أثناء تفاعلات العملاء.

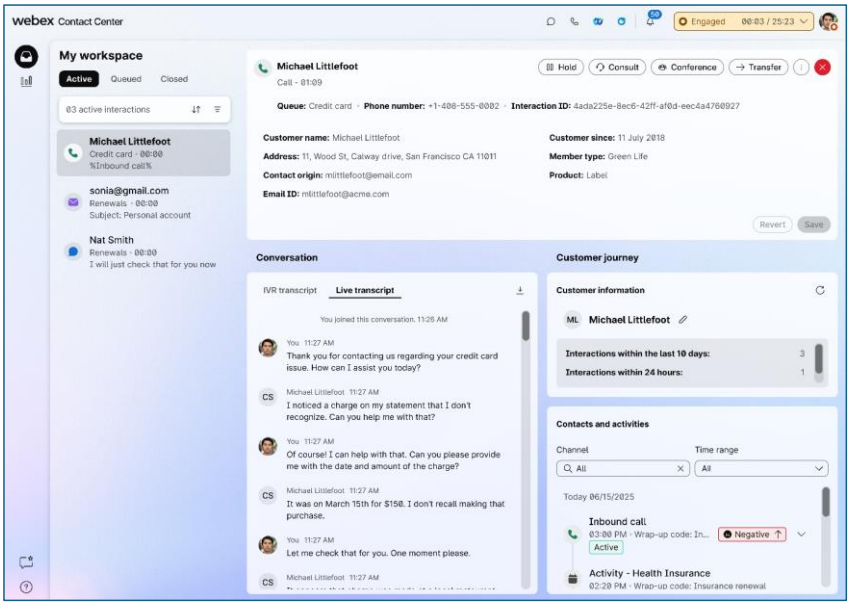
### 2.3.1. النصوص في الوقت الفعلي للوكلاء (تتطلب تكوين المسؤول)

سيكون لدى الوكلاء الآن نسخة مباشرة ومحدثة باستمرار من محادثات العملاء ، مما يعزز قدرتهم على المتابعة والاستجابة بفعالية.

**ما الذي يتغير:**

- **النسخ المباشر**: يتم التقاط كل كلمة منطوقة بدقة في الوقت الفعلي مباشرة داخل Agent Desktop ، مع زمن انتقال مستهدف أقل من ثانية واحدة.
- **التمرير** التلقائي: يتم تمرير النسخ تلقائيا لإظهار أحدث الكلمات المنطوقة مع السماح للوكلاء بالتمرير مرة أخرى لمراجعة الأجزاء السابقة من المحادثة.
- **دعم** المكالمات متعددة الأطراف: أثناء سيناريوهات تحويل المكالمة أو الاستشارة أو المؤتمر، سيتم عرض النصوص مباشرة من نقطة الانضمام إلى المكالمة للمشاركين الجدد، ويتم تمييز أحداث التشاور/المؤتمر للوكيل الأساسي بوضوح.
- **تقليل تدوين** الملاحظات يدويا: يمكن للوكلاء المتابعة دون عناء دون الحاجة إلى تدوين الملاحظات يدويا ، مما يسمح لهم بالبقاء على اتصال كامل والتركيز على العميل.
- **آلية** الملاحظات: يتوفر خيار اختياري لتعليقات الإبهام لأعلى / لأسفل في نهاية المحادثة للمساعدة في تحسين دقة النسخ.

**لماذا هو مهم:** تعمل هذه الميزة على تحسين دقة الاتصال وتقليل سوء الفهم (خاصة مع اللهجات أو المعلومات المعقدة) وزيادة الكفاءة عن طريق تقليل المحادثات المتكررة وتدوين الملاحظات يدويا ، مما يؤدي إلى استجابات أكثر دقة وفي الوقت المناسب.




*الشكل Agent Desktop 7 مع النصوص الحية*

### 2.3.2. قابلية التوسعة: وسائط استشارية ونقل محسنة (ممكنة افتراضيا)

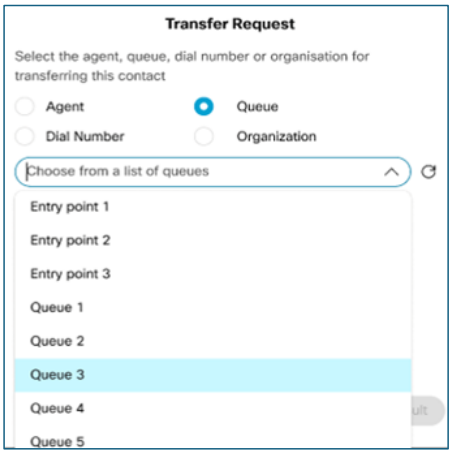
Commented [M(7]: هل هذا 3720 - إذا كان هذا هو الحال ، فهذا هو يوليو

يتم تحسين تجربة المستخدم لميزات تحويل المكالمات والمؤتمرات لمزيد من الاتساق والوضوح، خاصة في عمليات النشر واسعة النطاق.

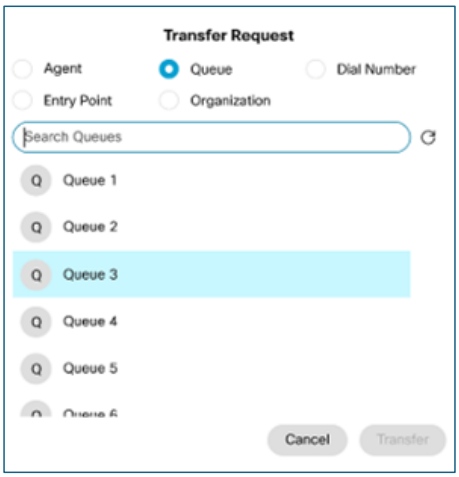
**ما الذي يتغير:**

- **واجهة مستخدم** مبسطة: سيكون لنماذج Consult and Transfer تصميم أكثر اتساقا وبديهية ، مع أزرار اختيار منفصلة لنقاط الدخول وقوائم الانتظار.
- **تنقل** أوضح: سيتم عرض نقاط الدخول وقوائم الانتظار كخيارات منفصلة في نموذج النقل لتسهيل التنقل ، وتحسين مساحة الشاشة.
- **قائمة** الكيانات الموحدة: سيتم إدراج الكيانات (على سبيل المثال ، الوكلاء ، قوائم الانتظار) بشكل موحد عبر كلا النموذجين ، مما يؤدي إلى تحسين مساحة العمل الخاصة بك من خلال إظهار ما يمكنك الوصول إليه فقط ، بناء على إعدادات التحكم في الوصول.
- **البحث** المرقم الصفحات: ستدعم بيانات اعتماد المحطة والاستشارات ووسائط النقل البحث المرقم الصفحات لإدارة أعداد كبيرة من الفرق ونقاط الدخول وقوائم الانتظار بكفاءة.

**لماذا يهم:** تعمل هذه التحسينات على تحسين الكفاءة وجعل سير عمل معالجة مكالماتك أكثر سلاسة، مما يقلل من الارتباك والأخطاء أثناء عمليات النقل والاستشارات، خاصة بالنسبة لمراكز الاتصال الكبيرة.




*تحويل 8 الشكل الحالي / استشارة الطرائق*




*الشكل 9 المحسن نقل / استشارة النماذج*

### 2.3.3. تمديد ساق الاستشارة بأمان إذا سقط العميل عن غير قصد (يتطلب تكوين المسؤول)

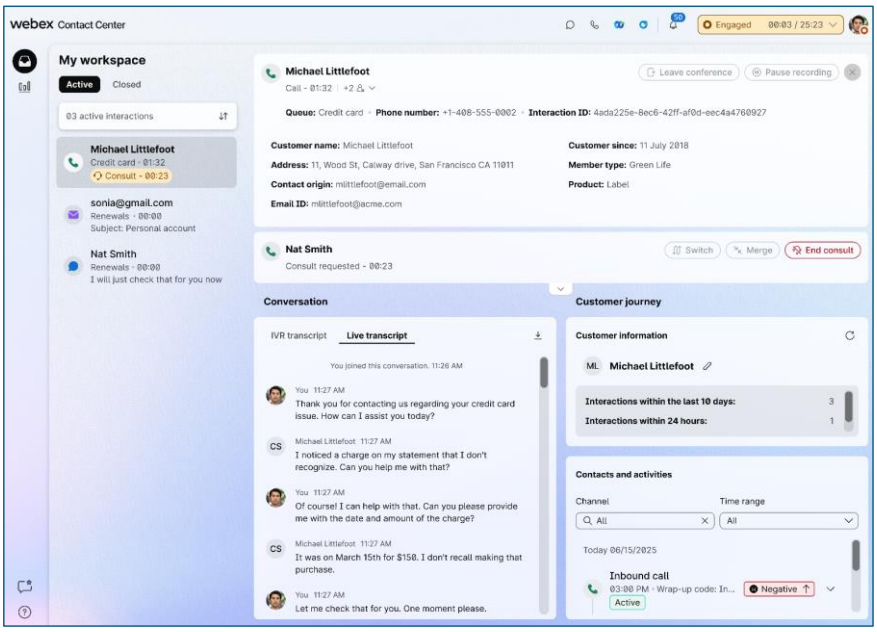
Commented [M(8]: تاريخ GA هو منتصف يوليو

تعمل هذه الميزة على تحسين التعاون أثناء المكالمات الاستشارية، مما يضمن الاستمرارية ويسمح للوكلاء بإنهاء المناقشات حتى في حالة قطع اتصال العميل.

**ما الذي يتغير:**

- **مسح إعلامات** الإفلات: سيتلقى الوكلاء إعلاما واضحا عند خروج أحد العملاء من المحادثة، وسيعكس جزء المشاركين غياب العميل بدقة.
- **تعاون** سلس بين الوكيل والطرف الاستشاري: يمكن للوكيل والطرف الاستشاري مواصلة مناقشتهما دون انقطاع ، مما يسمح لهما بالتوافق بشأن الخطوات التالية أو خطط العمل للعميل.
- **المرونة في إعادة الاتصال**: سيكون لدى الوكلاء القدرة على وضع الاستشارة قيد الانتظار ، وإجراء معاودة الاتصال بالعميل ، والاتصال به ، واستئناف الاستشارة بسلاسة دون فقدان السياق.

**لماذا يهم:** يضمن ذلك أن الوكلاء يمكنهم إنهاء المناقشات مع الخبراء حتى لو انخفض العميل ، مما يحسن عمليات ما بعد المكالمة ، ويقلل من النهايات المفاجئة ، ويعزز الكفاءة العامة وتجربة العملاء.




***تستمر استشارة الشكل 10 بعد قطع اتصال العميل***

## 2.3.4. جدولة عمليات الاسترجاعات - الواردة والصادرة يدويا (تتطلب تهيئة المسؤول)

إمكانات جديدة للوكلاء لجدولة عمليات إعادة الاتصال، مما يعزز المرونة في عمليات متابعة العملاء.

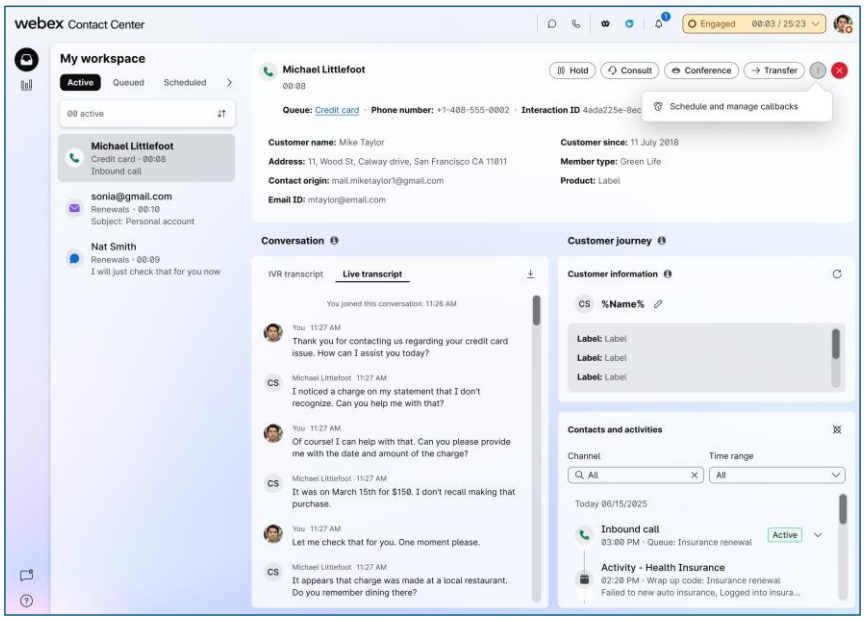
**ما الذي يتغير:**

- **جدولة** رد الاتصال بمبادرة من الوكيل: سيتمكن الوكلاء من جدولة كل من عمليات رد الاتصال الصادرة الواردة واليدوية مباشرة من سطح المكتب أثناء التفاعل المباشر أو حتى في حالة الانتهاء.
- **التفاصيل** القابلة للتكوين: يمكن للوكلاء تكوين تفاصيل معاودة الاتصال مثل اسم العميل والوقت المطلوب (من 30 دقيقة إلى 30 يوما) والمنطقة الزمنية ورقم معاودة الاتصال واسم قائمة الانتظار.
- **خيارات** المهمة: يمكن تعيين عمليات إعادة الاتصال لأي شخص في قائمة الانتظار أو وكيل معين.
- **قدرات** الإدارة: يمكن للوكلاء إدارة عمليات الاسترجاعات الموجودة، بما في ذلك تحريرها أو إعادة وضعها في قائمة الانتظار أو إلغائها.
- **إعلامات** سطح المكتب: سيوفر النظام إعلامات سطح مكتب واضحة لعمليات إعادة الاتصال المجدولة.

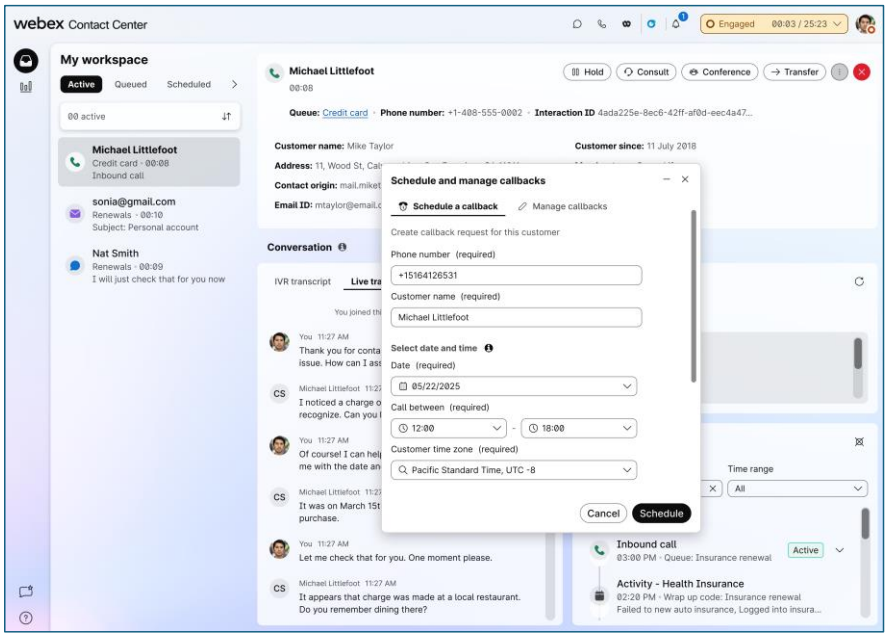
**لماذا يهم:** يوفر هذا مرونة أكبر في إدارة متابعة العملاء والتواصل الاستباقي ، وتحسين رضا العملاء من خلال السماح بالمحادثات في أوقات مناسبة وتعزيز إنتاجية الوكيل من خلال نشر حجم المكالمات.

**Commented [M(9]:** هل يجب أن يدخل هذا في قسم معالجة المكالمات 2.3؟ يمكن للمرء جدولة عمليات إعادة الاتصال عند التفاعل

**Commented [TS10R9]:** نعم شكرًا لك. سيكون من المنطقي هناك. نقل هذا القسم إلى 2.3.4.




*جدولة رد الاتصال المحسنة الشكل 11 - خيارات التحكم في التفاعل*




*12 جدولة رد الاتصال المحسنة الشكل - جدولة عمليات رد الاتصال وإدارتها*

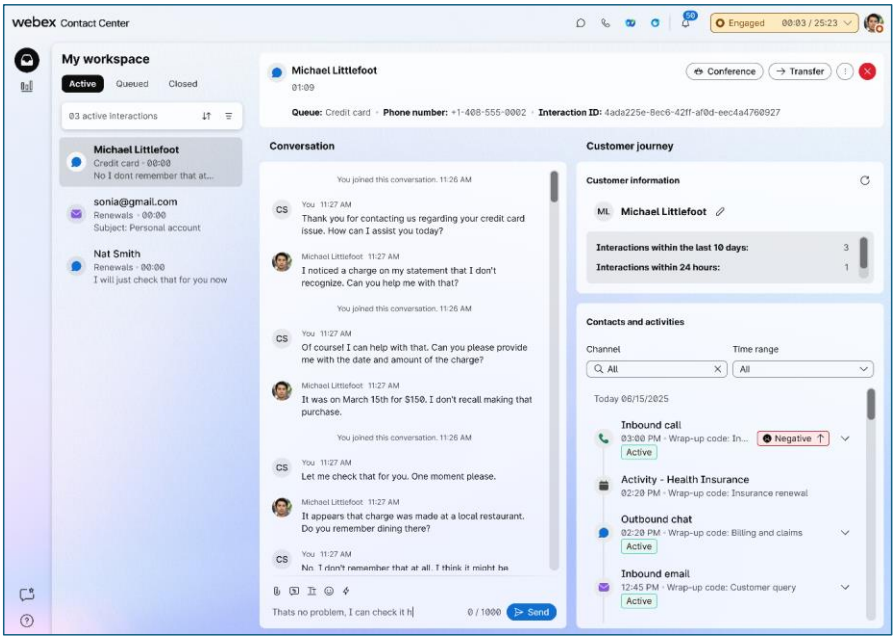
### 2.3.4. أداة رحلة العميل: تجربة الوكيل (ممكنة افتراضيا)

سيتمكن الوكلاء الآن من الوصول الفوري إلى عرض شامل متعدد القنوات لتفاعلات العملاء ، مما يوفر سياقا مهما أثناء المشاركات المباشرة.

**ما الذي يتغير:**

- **التوفر الافتراضي**: سيتم الآن توفير عنصر واجهة مستخدم خدمة بيانات رحلة العميل (CJDS) افتراضيا في Webex Contact Center Agent Desktop وللمشرفين الذين لديهم شخصيات وكيل. سيحل محل عنصر واجهة المستخدم "سجل جهات الاتصال" الموجود في التخطيط الافتراضي.
- **عرض** شامل للعملاء: سيحصل الوكلاء على عرض موحد في الوقت الفعلي لجميع تفاعلات العملاء السابقة عبر الصوت والدردشة الأصلية والبريد الإلكتروني وقنوات IMI ، كاملة مع الطوابع الزمنية.
- **السياق** المحسن: تسمح الأداة للوكلاء بتصفية معلومات مشاركة العملاء استنادا إلى القنوات (الصوت والبريد الإلكتروني والدردشة وIMI) وعلى مدار 365 يوما ، مما يتيح الرجوع السريع إلى التفاصيل السابقة.
- **رؤى** العملاء: يمكن للوكلاء عرض ملفات تعريف العملاء ورؤاهم، مما يؤدي إلى فهم أفضل للعميل وتفاعلات أكثر تخصيصا.

**لماذا يهم:** تمكن هذه الميزة الوكلاء من الحصول على نظرة شاملة لسجل العملاء في متناول أيديهم ، مما يلغي الحاجة إلى تكرار المعلومات ويحسن بشكل كبير من قدرتهم على معالجة الاستفسارات بكفاءة. وهذا يؤدي إلى تحسين متوسط وقت المناولة (AHT) وتجربة عملاء أكثر إيجابية (CSAT / NPS).




*الشكل 13 القطعة رحلة العميل*

## 2.4. O التفاعلات التلقائية: التحسينات الرقمية وتحسينات الحملة

قدرات جديدة لبدء وإدارة التفاعلات والحملات الرقمية الصادرة.

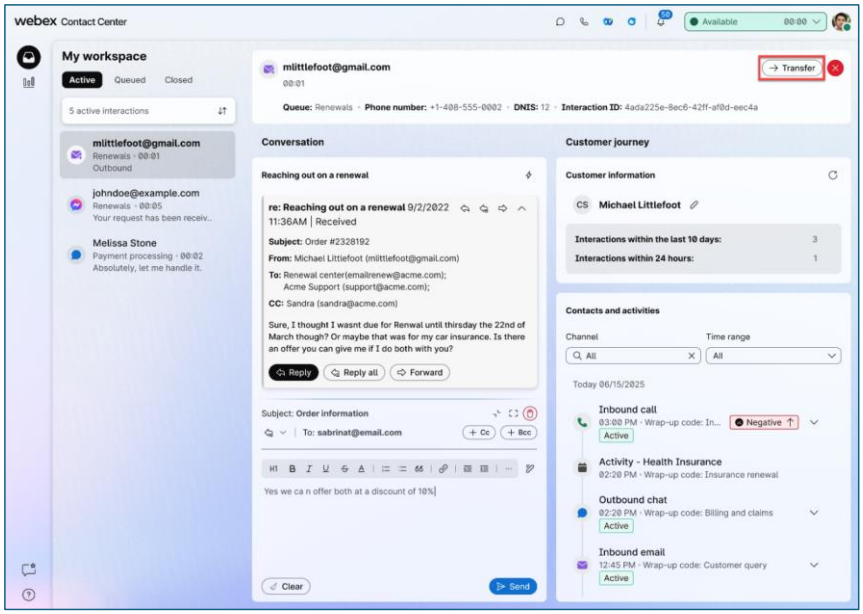
### 2.4.1. بدأ العميل الرقمي في الخارج - تفاعل التحويل (يتم تمكينه افتراضيا)

سيتمتع الوكلاء الآن بالمرونة لنقل التفاعلات الرقمية الصادرة (SMS والبريد الإلكتروني) إلى قوائم الانتظار أو الوكلاء / المشرفين الآخرين.

**ما الذي يتغير:**

- **تحويل المكالمات الصادرة SMS/البريد الإلكتروني**: يمكن للوكلاء الحاصلين على تراخيص مميزة نقل تفاعلات SMS الصادرة الرقمية وتفاعلات البريد الإلكتروني إلى قوائم الانتظار أو الوكلاء الآخرين أو المشرفين (لمن لديهم أدوار المشرف والوكيل). هذا أمر بالغ الأهمية لإدارة الاتصالات الجارية.
- **تحويل البريد الإلكتروني الوارد إلى الوكيل**: يمكن للوكلاء الآن تحويل تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة إلى الوكلاء/المشرفين الآخرين بشكل أعمى، وهي إمكانية كانت تقتصر في السابق على قوائم الانتظار، مما يوفر المزيد من خيارات التسليم المباشر.

**لماذا يهم:** يسمح هذا التحسين للوكلاء بتجنب إنهاء المحادثات قبل الأوان في نهاية مناوباتهم ، مما يضمن عمليات تسليم سلسة وخدمة عملاء مستمرة ، خاصة للعملاء الذين يحتاجون إلى قنوات اتصال مستمرة.




*اكتشف 14 البريد الإلكتروني الصادر باستخدام زر التحويل*

### 2.4.2. تحسينات تجربة مستخدم سطح المكتب لحملات المعاينة (تتطلب تهيئة المسؤول)

يتم تحسين تجربة المستخدم لإدارة الحملات الصادرة لتتماشى مع معايير الصناعة الحالية و Webex القدرات المحلية.

**ما الذي يتغير:**

**Commented [M(11]:** إضافة 2.3.4 - أداة رحلة العميل افتراضيا
https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975
@Zubin دانغ (zudang) لمعلوماتك

**Commented [TS12R11]:** نظرا لأنه تم نقل "جدولة عمليات إعادة الاتصال" هنا ك 2.3.4 ، تمت إضافة "أداة رحلة العميل" ك 2.3.5. يرجى المراجعة.

**Commented [M(13]:** يمكننا صياغة هذا بشكل أفضل

**Commented [TS14R13]:** فيما يلي بعض الاقتراحات. هل يمكنك اقتراح العنوان الذي يبدو أفضل ، ويمكنني التحديث وفقا لذلك؟

"تحسين تجربة مستخدم سطح المكتب: المعاينة والتحسينات التنبؤية / التقدمية للحملة"

"تحسينات UX لسطح المكتب للمعاينة والحملات التقدمية / التنبؤية"

"تحسين تجربة مستخدم سطح المكتب: تحديثات إدارة الحملات الصادرة"

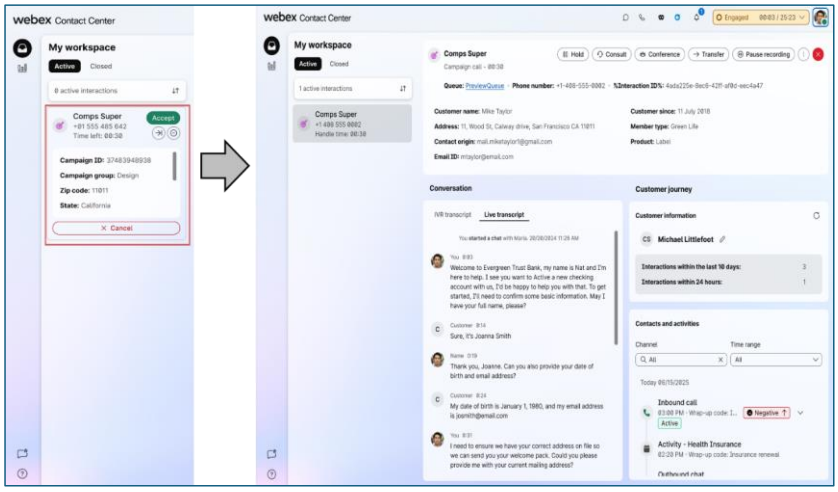
"تحديثات UX لسطح المكتب: المعاينة والحملات التنبؤية / التقدمية"

"تبسيط تجربة مستخدم سطح المكتب: تحسينات الحملة الصادرة"

**Commented [M(15R13]:** تحسينات تجربة مستخدم سطح المكتب لحملات المعاينة

- **تجربة** حملة المعاينة المحسنة: يمكن للوكلاء الآن قبول المكالمة أو تخطي/إزالة جهات الاتصال من خلال هذه الإجراءات التي تم التقاطها عبر استجابة API.
- **دفع** جهات الاتصال تلقائيا: سيتم دفع جهات الاتصال تلقائيا إلى الوكلاء عندما تصبح متاحة، مما يؤدي إلى تحسين وقت الوكيل (الانتقال من نموذج سحب إلى نموذج دفع).
- **الخيارات** القابلة للتكوين: ستسمح الإعدادات على مستوى الحملة للمسؤولين بتعطيل خيارات **"تخطي"** و**"إزالة"**، وتكوين مدد المهلة والإجراءات التلقائية (تخطي وقبول ورفض).
- **التسجيل**: سيقوم النظام بتسجيل عدد المرات التي يستخدم فيها الوكلاء خياري **"تخطي"** و **"إزالة"** لتحسين إدارة الحملة.

**لماذا يهم:** تهدف هذه التحديثات إلى توفير تجربة أكثر سهولة وكفاءة للوكلاء المشاركين في الحملات الخارجية، مما يساعدهم على الاستعداد بشكل أفضل لهذه التفاعلات وإدارتها، وسد فجوات الميزات الموجودة.




*حملة المعاينة المحسنة الشكل 15*

# 3. رحلة المشرف: تعزيز الرقابة والإدارة

يفصل هذا القسم التغييرات الهامة والإمكانات الجديدة القادمة إلى Webex Contact Center Supervisor Desktop.

## 3.1. تسجيل الدخول المحسن وبيانات اعتماد المحطة (يتطلب تكوين المسؤول)

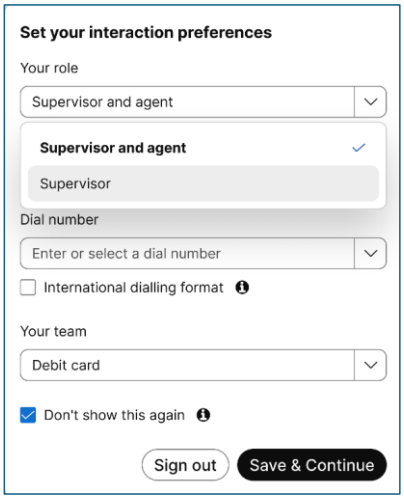
على غرار الوكلاء ، سيختبر المشرفون عملية تسجيل دخول أكثر بساطة ، مما يقلل من الاحتكاك ويحسن الكفاءة.

**ما الذي يتغير:**

- **خيارات** تسجيل دخول أكثر ذكاء: ستعرض شاشة تسجيل الدخول ديناميكيا فقط الخيارات ذات الصلة بملف تعريف المشرف الخاص بك، مما يلغي الخيارات غير ذات الصلة.

- **بيانات الاعتماد** المعبأة مسبقا: التعبئة المسبقة التلقائية لأرقام الطلب أو الأرقام الداخلية لملفات تعريف الخيار الفردي، مما يوفر الوقت.
- **Webex Calling التحقق من الصحة**: التحقق في الوقت الفعلي لمستخدمي Webex Calling ، مما يضمن أرقام التمديد / الاتصال الصحيحة والمسجلة.
- **ميزة** "عدم إظهار هذا مرة أخرى": خيار لتخطي تحديد المحطة لعمليات تسجيل الدخول المستقبلية، وتمكين تسجيل الدخول التلقائي.

**لماذا يهم:** تسجيل دخول أسرع وتقليل الأخطاء وتحسين كفاءة التوجيه للمشرفين، مما يسمح لهم بالوصول بسرعة إلى أدوات الإدارة الخاصة بهم. بالإضافة إلى ذلك، سيستمر المشرفون الذين قاموا بالفعل بحفظ بيانات الاعتماد المحددة في الاستمتاع بتجربة سلسة دون مواجهة واجهة المستخدم الجديدة، مع الحفاظ على سير العمل الحالي.




*شاشة تسجيل دخول المشرف المحسن الشكل 16*

## 3.2. المراقبة والإدارة: رؤى وتحكم أعمق

سيكتسب المشرفون أدوات أكثر قوة لمراقبة وإدارة فرقهم في الوقت الفعلي ، مما يتيح اتخاذ قرارات تعتمد على البيانات.

### 3.2.1. إحصائيات قائمة الانتظار في الوقت الفعلي (ممكنة افتراضيا)

سيكون لدى المشرفين عرض مركزي وقابل للتنفيذ لأداء قائمة الانتظار ، ليحل محل لوحة معلومات الصفحة Home السابقة.

**ما الذي يتغير:**

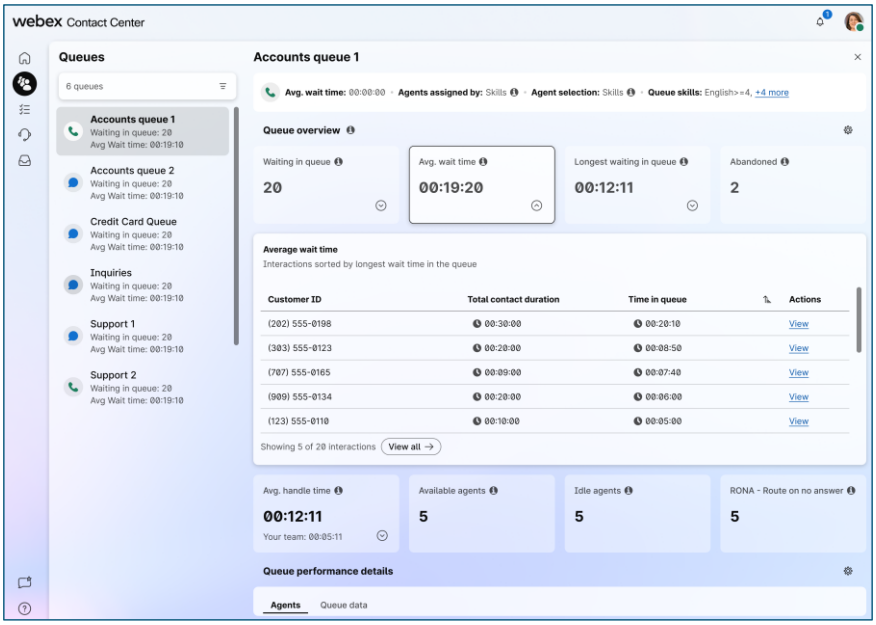
- **"قوائم الانتظار" المخصصة Tab**: سيوفر قسم Tab / قسم جديد في سطح مكتب المشرف نقطة وصول واحدة لجميع المعلومات المتعلقة بقائمة الانتظار ، بما في ذلك المقاييس في الوقت الفعلي لتوفر الوكيل ، وخطوط الاتجاه اليومية / 7 أيام.
- **عرض** مخصص: القدرة على تحديد الأعمدة وترتيبها وتصفيتها لعرض المقاييس الأكثر صلة لقوائم انتظار معينة (على سبيل المثال ، أطول مهمة انتظار ، ومتوسط الوقت في قائمة الانتظار ، ومتوسط الوقت للإجابة).

- **التمثيل** المرئي: سيتم تقديم مقاييس قائمة الانتظار في الوقت الفعلي بتنسيق جذاب بصريا وسهل الفهم (الجداول والمخططات والرسوم البيانية).
- **قدرات** التنقل لأسفل: يمكن للمشرفين الخوض في تفاصيل قائمة الانتظار وفحص حالة الوكيل والتفاعلات الحالية واكتساب رؤى حول التوجيه المستند إلى المهارات.
- **الإجراءات المباشرة**: توفر الواجهة وصولا مباشرا إلى إجراءات مثل تعيين الوكلاء أو إزالتهم (لقوائم الانتظار المستندة إلى الوكيل).

**لماذا يهم:** توفر هذه الميزة رؤى مهمة في الوقت الفعلي حول أداء قائمة الانتظار ، مما يمكن المشرفين من اتخاذ قرارات سريعة تعتمد على البيانات لتحسين التوظيف وتحسين مستويات الخدمة والتكيف مع أحجام المكالمات المتغيرة.

**ملاحظات هامة:**

- يتم تنفيذ هذه الميزة فقط في واجهة المستخدم الجديدة. سيحتاج المشرفون إلى التبديل إلى **"مظهر** جديد" للوصول إلى إحصائيات قائمة الانتظار في الوقت الفعلي.
- ستظهر طريقة عرض قائمة الانتظار الجديدة تلقائيا للمشرفين في واجهة **"مظهر** جديد". لا يحتاجون إلى تحديث تخطيط JSON لتمكين هذه الميزة أو الوصول إليها.




*الشكل 17 الجديد للمشرف احصائيات قائمة الانتظار في الوقت الحقيقي Tab*

### 3.2.2. عرض قائمة التفاعلات (يتم تمكينه افتراضيا)

يتم استبدال منطقة إدارة التسجيل بتفاعلات جديدة Tab ، مما يوفر رؤية شاملة لجميع تفاعلات العملاء.

**ما الذي يتغير:**

Commented [M(16]: دعنا نزيل هذا الخط @Janani راماكريشنان (جانراماك)

Commented [TS17R16]: تم شطبه ، لكنه سيزيل تماما بعد تأكيد جناني.

Commented [M(18R16]: دعونا إزالة بالتأكيد.. أعلم أننا لا نزيله الآن.

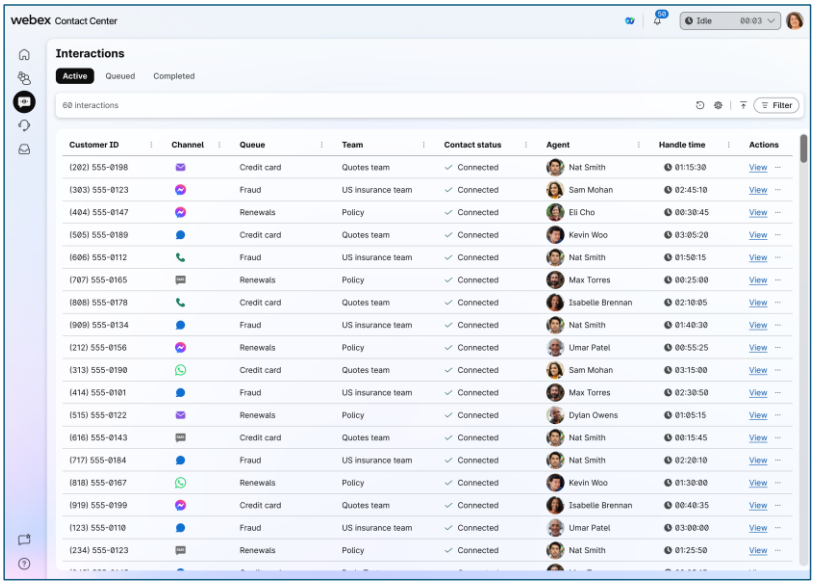
Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - هل يمكنك تضمين ملاحظة مفادها أن عرض قائمة الانتظار الجديد سيظهر تلقائيا للمشرفين ولا يحتاجون إلى تحديث تخطيط JSON؟

Commented [TS20R19]: تم تحديث الملاحظة.

- **"التفاعلات" الجديدة Tab**: سيوفر Tab هذا عرضا واضحا في الوقت الفعلي لتفاعلات العملاء في كل مرحلة ، مما يؤدي إلى دمج التفاعلات المباشرة وفي قائمة الانتظار والتفاعلات السابقة.
- **ثلاث علامات تبويب فرعية**:
  - **التفاعلات** النشطة: راقب المحادثات الحية في الوقت الفعلي ، وأظهر تفاصيل مثل معرف التفاعل والقناة وقائمة الانتظار واسم الوكيل ومدة المشاركة.
  - **التفاعلات** داخل قائمة الانتظار: شاهد التفاعلات التي تنتظر في قوائم الانتظار، بما في ذلك معرف التفاعل وقائمة الانتظار والقناة والوقت المستغرق في مركز الاتصال.
  - **التفاعلات** المكتملة: يمكنك الوصول إلى التفاعلات والتسجيلات السابقة بسهولة.
- **جدول** قابل للتخصيص: جدول قابل للتخصيص لتصفية البيانات وتنظيمها ، مما يعزز قابلية الاستخدام.

**لماذا يهم:** تعمل هذه الميزة المحسنة على تبسيط تتبع الحالات الجارية ومراجعة التفاعلات المكتملة ، مما يعزز الكفاءة والاستجابة للمشرفين من خلال توفير واجهة واحدة سهلة الاستخدام لإدارة التفاعل.

**ملاحظة حول عوامل التصفية**: تتوافق العديد من عوامل التصفية بشكل خاص مع قناة البريد الإلكتروني ، مثل موضوع البريد الإلكتروني والمستلمين وغيرهم. لاستخدام عوامل التصفية هذه داخل صفحة التفاعلات، يجب أولا تمكينها عبر التحكم في التدفق.




*الشكل 18 عرض قائمة التفاعلات الجديدة*

### 3.2.3. عرض تفاصيل التفاعلات (يتطلب تكوين المسؤول)

عرض شامل بصفحة كاملة لتحليل مفصل للتفاعل، مما يوفر رؤى أعمق للمشرفين.

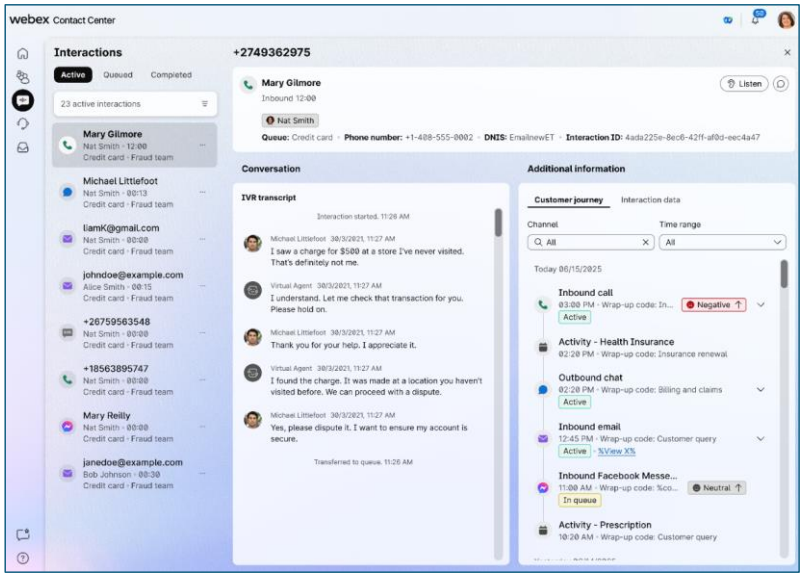
**ما الذي يتغير:**

- **عرض** التفاصيل المحسنة: سيحصل المشرفون على نظرة عامة شاملة على تفاعلات العملاء ، بما في ذلك النصوص الحية والمكتملة للتفاعلات الرقمية.
- **لوحة** البيانات الغنية: إلى جانب التسجيلات الحالية ، ستحصل على رؤى أعمق من خلال النصوص في الوقت الفعلي ، ولوحة بيانات التفاعل التفصيلية (تعرض التوقيتات والمدة ووقت الانتظار ووقت المعالجة) ، وعرض رحلة العميل عبر قنوات وأيام مختلفة.
- **الوصول** المركزي: تعمل طريقة العرض هذه على دمج جميع بيانات التفاعل ذات الصلة، مما يبسط التحليل والمراجعة.

**لماذا يهم:** يوفر هذا للمشرفين بيانات أكثر ثراء لتحسين المراقبة والتحليل وفهم أعمق لمشاركات العملاء ، مما يسهل التدريب الأفضل وإدارة الأداء.

**ملاحظات هامة / قريبا:**

- ستتم إضافة عنصر واجهة مستخدم رحلة العميل وتحديثه في طريقة العرض هذه كتحسين متابعة سريعة.
- كما سيتم توفير النصوص في الوقت الفعلي والتاريخية كمتابعة سريعة.




*عرض تفاصيل التفاعل الشامل للشكل 19*

### 3.2.4. تحديث ملف تعريف مهارة العامل الفردي من سطح مكتب المشرف (يتطلب تكوين المسؤول)

سيكون لدى المشرفين القدرة على ضبط ملفات تعريف مهارات الوكيل مباشرة ، وتبسيط العمليات وتقليل النفقات الإدارية العامة.

**ما الذي يتغير:**

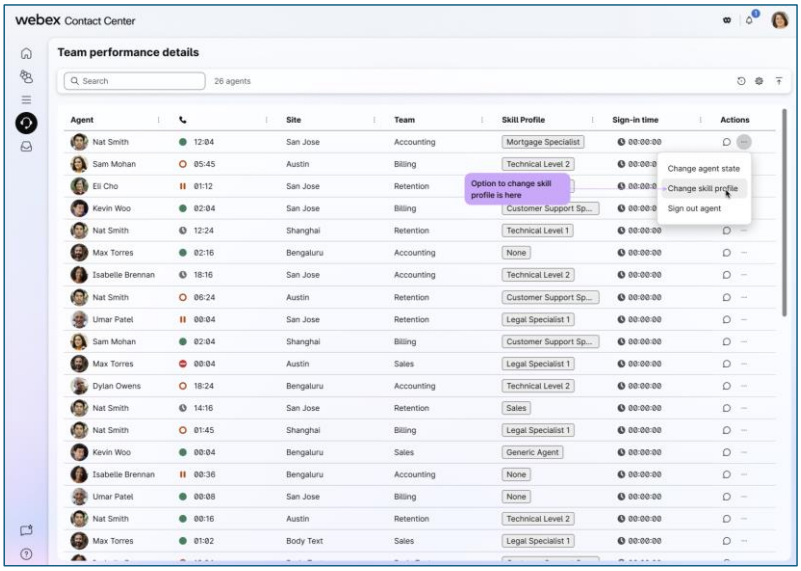
- **تحديثات** ملف تعريف المهارات المباشرة: يمكن للمشرفين عرض ملفات تعريف مهارات الوكيل الفردية وتحديثها مباشرة من سطح مكتب المشرف ضمن طريقة عرض تفاصيل أداء الفريق. هذا يلغي الحاجة إلى الانتقال إلى مركز التحكم لمثل هذه التغييرات.

**Commented [M(21]:** @Janani نصوص راماكريشنان (جانراماك) لا تأتي بشكل صحيح ... هل يمكننا تأكيد تحديث هذا؟

**Commented [J(22R21]:** تحديث

- **التعديلات** في الوقت الفعلي: يمكن هذا المشرفين من إجراء تعديلات في الوقت الفعلي للوكلاء ضمن نطاقهم ، مثل تحديث مستويات المهارة أو تعيين / إزالة ملفات تعريف المهارات ، مما يضمن التأثير الفوري على التوجيه.
- **تفاصيل** المهارة الأساسية: يمكن للمشرفين عرض تفاصيل ملف تعريف المهارات الأساسية مثل اسم المهارة ونوع المهارة وقيمة المهارة لاتخاذ قرارات مستنيرة بسرعة.
- **الفرز** الأبجدي: سيتم فرز ملفات تعريف المهارات والمهارات المتاحة داخل ملف التعريف أبجديا لسهولة الاستخدام.

**لماذا يهم:** تعمل هذه الميزة على تحسين سرعة التشغيل ، مما يسمح للمشرفين بالتكيف بسرعة مع الاحتياجات المتغيرة من خلال إدارة مهارات الوكيل مباشرة ، دون الحاجة إلى تدخل المسؤول لكل تغيير ، مما يحسن الكفاءة والاستجابة.




*تحديث ملف تعريف المهارات المباشرة لمشرف الشكل 20*

### 3.2.5. إدارة تعيين الوكيل المباشر إلى قوائم الانتظار من سطح مكتب المشرف (يتطلب تكوين المسؤول)

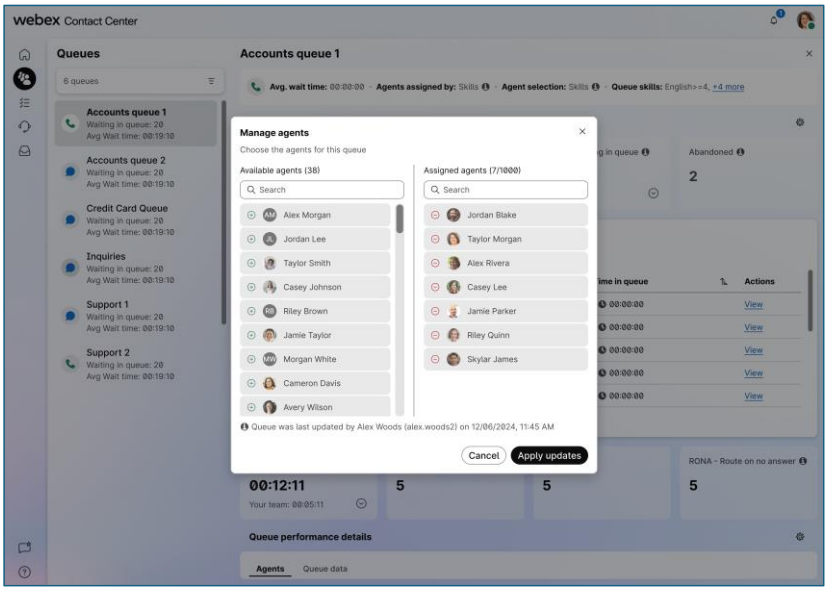
يمكن للمشرفين تعيين الوكلاء مباشرة إلى قوائم الانتظار المستندة إلى الوكيل، مما يوفر تحكما أكبر في إدارة القوى العاملة.

**ما الذي يتغير:**

- **التعيين** المباشر من وكيل إلى قائمة الانتظار: يمكن للمشرفين تعيين الوكلاء مباشرة إلى قوائم الانتظار المستندة إلى الوكيل من سطح مكتب المشرف، مما يتيح إجراء تعديلات ديناميكية على التوظيف استنادا إلى احتياجات الوقت الفعلي.
- **رؤية** سعة قائمة الانتظار: سيكون لدى المشرفين رؤية لقوائم الانتظار التي وصلت إلى سعتها، مما يسمح لهم بمنع تعيينات الوكيل الإضافية لتجنب قوائم الانتظار المزدحمة.

- **الوصول** المستند إلى الدور: يتم التحكم في الوصول إلى هذه الوظيفة من قبل المسؤولين عبر مركز التحكم، مما يضمن قيام المستخدمين المصرح لهم بإجراء تغييرات.
- **التأكيد** في الوقت الفعلي: سيتلقى المشرفون تأكيدا / إشعارا في الوقت الفعلي عند تحديث تعيينات قائمة الانتظار بنجاح.

**لماذا يهم:** توفر هذه الإمكانية للمشرفين تحكما أكبر في تخصيص الوكلاء، مما يسمح بإدارة القوى العاملة بشكل أكثر ديناميكية وكفاءة، خاصة في بيئات قائمة الانتظار المستندة إلى الوكيل، ويدعم ترحيل العملاء المحليين.




*الشكل 21 تعيين الوكيل المباشر للمشرف*

## 4. الخلاصة: تمكين مركز الاتصال الخاص بك

تمثل التحسينات ل Webex Contact Center Desktop خطوة مهمة إلى الأمام في تعزيز التجربة اليومية لكل من الوكلاء والمشرفين. بدءا من عمليات تسجيل الدخول المبسطة وإدارة المهام البديهية إلى الرؤى القوية في الوقت الفعلي والمعالجة المرنة للمكالمات، تم تصميم هذه التحسينات لتعزيز الكفاءة وتحسين الاتصال وتقديم خدمة عملاء استثنائية.

نحن نشجع جميع المستخدمين على استكشاف هذه القدرات الجديدة وتقديم الملاحظات والاستفادة منها إلى أقصى إمكاناتهم. رؤيتك لا تقدر بثمن بينما نواصل تطوير وتحسين تجربة Webex Contact Center.

## 5. الماخذ الرئيسية وبنود عمل الشركاء

تمثل هذه التحسينات قفزة كبيرة إلى الأمام ل Webex Contact Center Desktop ، مما يوفر تحسينات كبيرة لكل من الوكلاء والمشرفين. لضمان الانتقال السلس وزيادة القيمة لعملائك ، إليك النتائج الحاسمة والإجراءات الأساسية لشركائنا.

**Commented [TS23]:** لمعالجة تعليق جناني التالي:

*"أعتقد أننا بحاجة إلى استدعاء 5-3 توقعات / نتائج رئيسية مع CTAs للشركاء مما يعني ما الذي يجب عليهم الانتباه إليه وما الذي يجب عليهم إبلاغ العميل به. من الصعب الحصول على ذلك من قراءة مستند كبير".*

يمكن الاحتفاظ بهذا القسم الأخير كما هو ، أو يمكن إزالته من هنا ومشاركته مع الشركاء مباشرة ، مع رابط إلى هذا المستند المفصل.

## 5.1. النتائج الأساسية لعملائك

### 5.1.1 تجربة مستخدم حديثة وبديهية

- **التوقع**: سيختبر الوكلاء والمشرفون واجهة جديدة ومتسقة وجذابة بصريا. تم تصميم هذا المظهر الجديد لتقليل الحمل المعرفي وتحسين قابلية الاستخدام وتوفير سير عمل أكثر سهولة ، مما يضع الأساس للابتكارات المستقبلية.
- **ما يجب التواصل**: سلط الضوء على مزايا تحديث واجهة المستخدم: مظهر أنظف وأكثر حداثة ووضوح محسن وتجربة يومية أكثر راحة.

### 5.1.2 وكلاء ممكنون، يقودون قرارات أسرع

- **التوقعات**: يكتسب الوكلاء أدوات جديدة قوية مدمجة مباشرة في سير عملهم. ستعزز ميزات مثل **النصوص** في الوقت الفعلي ، **وأداة** رحلة العميل ، **وتفاعلات** Cherry Pick ، وعمليات **الاسترجاعات** المجدولة بشكل كبير قدرتها على فهم سياق العميل وإدارة التفاعلات بكفاءة وتقديم استجابات أكثر دقة وفي الوقت المناسب.
- **ما يجب التواصل**: أكد على الكيفية التي ستعمل بها هذه الميزات على تعزيز إنتاجية الوكيل وتقليل متوسط وقت المناولة (AHT) وزيادة رضا العملاء (CSAT) من خلال تمكين تفاعلات أكثر تخصيصا واستنارة.

### 5.1.3 تحكم محسن للمشرفين ورؤى تشغيلية في الوقت الفعلي

- **التوقعات**: يحصل المشرفون على رؤية وتحكم غير مسبوقين في عمليات مركز الاتصال الخاص بهم. ستمكن إحصائيات **قائمة الانتظار في الوقت الفعلي الجديدة**وقائمة **التفاعلات الشاملة وطرق عرض** التفاصيل والقدرة على تحديث ملفات تعريف **مهارات الوكيل مباشرة** وإدارة **تعيينات الوكيل إلى قوائم الانتظار** من اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات والتحسين الاستباقي للقوى العاملة.
- **ما يجب التواصل**: التأكيد على زيادة المرونة التشغيلية وتحسين قدرات الإدارة التي ستسمح للمشرفين بالتكيف بسرعة مع المتطلبات المتغيرة وتحسين أداء الفريق.

## 5.2. بنود عمل الشريك الأساسية

### 5.2.1 التواصل الاستباقي والتوعية

- **الإجراء**: إعلام عملائك بهذه التغييرات القادمة في وقت مبكر. شارك هذا المستند كمورد وسلط الضوء على الفوائد الرئيسية ذات الصلة بعملياتهم المحددة.
- **ما أهمية ذلك**: يساعد التواصل المبكر في إدارة التوقعات وإعداد العملاء للانتقال ، مما يعزز تجربة تبني إيجابية.

### 5.2.2 التكوين الاستراتيجي وتخطيط التمكين

- **الإجراء**: **بشكل حاسم ، لا يتم تمكين العديد من هذه الميزات الجديدة القوية افتراضيا.** راجع ملاحظات "يتطلب تكوين المسؤول" لكل ميزة في هذا المستند. اعمل مع عملائك للتخطيط الاستراتيجي لتنشيط علامات الميزات، وتكوين الإعدادات الضرورية في Control Hub، وضبط أذونات المستخدم.
- **لماذا يهم**: يعد التكوين الصحيح وفي الوقت المناسب أمرا ضروريا للعملاء لإطلاق القيمة الكاملة لهذه التحسينات. يتجنب التخطيط الاستباقي مشكلات اللحظة الأخيرة ويضمن تخصيص الميزات وفقا لاحتياجات العملاء.

### 5.2.3 التدريب ودعم التبني

- **الإجراء**: إعداد مواد ودورات تدريبية لوكلاء عملائك والمشرفين عليهم. ركز على مهام سير العمل الجديدة التي قدمتها ميزات مثل Cherry Pick والنصوص في الوقت الفعلي وأداة رحلة العميل وأدوات إدارة المشرف المحسنة.
- **لماذا يهم**: التدريب الفعال هو مفتاح اعتماد الميزات بنجاح ، مما يضمن فهم المستخدمين لكيفية الاستفادة من الإمكانات الجديدة لتحسين مهامهم اليومية والأداء العام.

### 5.2.4 المراقبة وتقديم الملاحظات

- **الإجراء**: شجع عملاءك على تقديم ملاحظات حول الميزات الجديدة أثناء إصدارها وبعده. قم بترحيل أي ملاحظات أو اقتراحات نقدية إلى Cisco.
- **ما أهمية** ذلك: تعد رؤيتك وملاحظات العملاء لا تقدر بثمن من أجل التحسين المستمر للمنتج وتحسينه.