Webex Contact Center Работен плот: Подобрения на пътя на агента и ръководителя

1. Въведение: Освежено изживяване за агенти и супервайзори

Cisco Webex Contact Center непрекъснато се развива, за да подобри потребителското изживяване, да рационализира работните процеси и да повиши производителността на нашите агенти и ръководители. Предстоящите подобрения носят значителни актуализации, особено фокусирани върху обновен потребителски интерфейс, подобрено управление на обаждания и разширени възможности за управление.

Този документ служи като изчерпателно ръководство за разбиране на тези трансформиращи промени, като подробно описва пътя от влизането до ежедневните операции както за агентите, така и за надзорниците. Нашата цел е да осигурим плавен преход и да увеличим максимално приемането на тези мощни нови функции.

1.1. Цялостно опресняване на потребителския интерфейс: нов облик и усещане за всички (активирано по подразбиране)

Commented [M(1]: целево ГА е 22 юли

Крайъгълен камък на това подобрение е цялостното визуално подобрение както за настолните компютри на агента, така и за супервайзора. Това опресняване има за цел да осигури по-чист, по-модерен и интуитивен интерфейс.

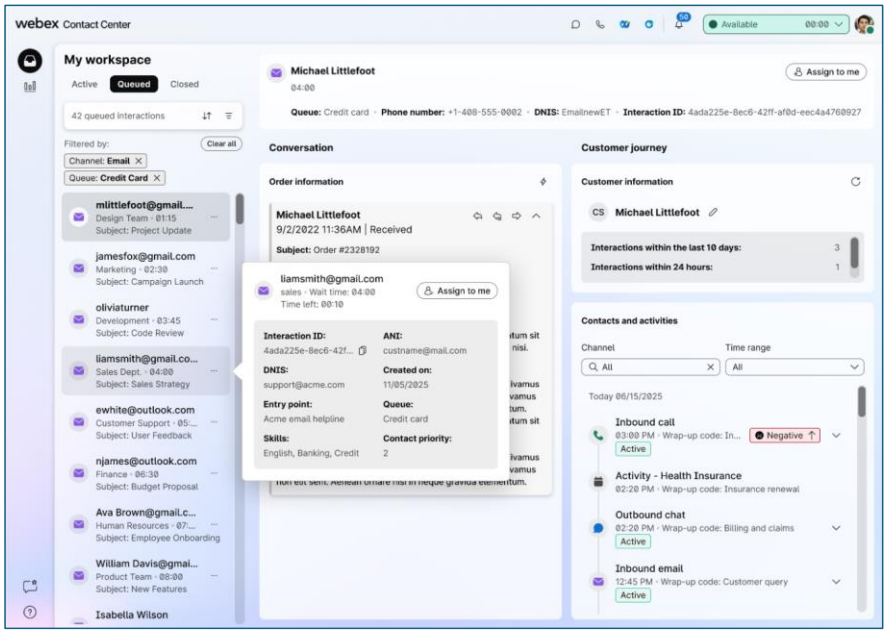
Какво се променя:

- **Визуални подобрения**: Очаквайте актуализирани шрифтове, усъвършенствани цветове на фона, рационализирани елементи на потребителския интерфейс и обновена цветова палитра. Това не е просто козметично; Той е проектиран да подобри яснотата и визуалната привлекателност, което прави ежедневните ви задачи по-удобни и ефективни.
- **Актуализирана информационна архитектура**: Основната структура на потребителския интерфейс на настолния компютър се оптимизира за безпроблемно интегриране на предстоящите функционалности. Това

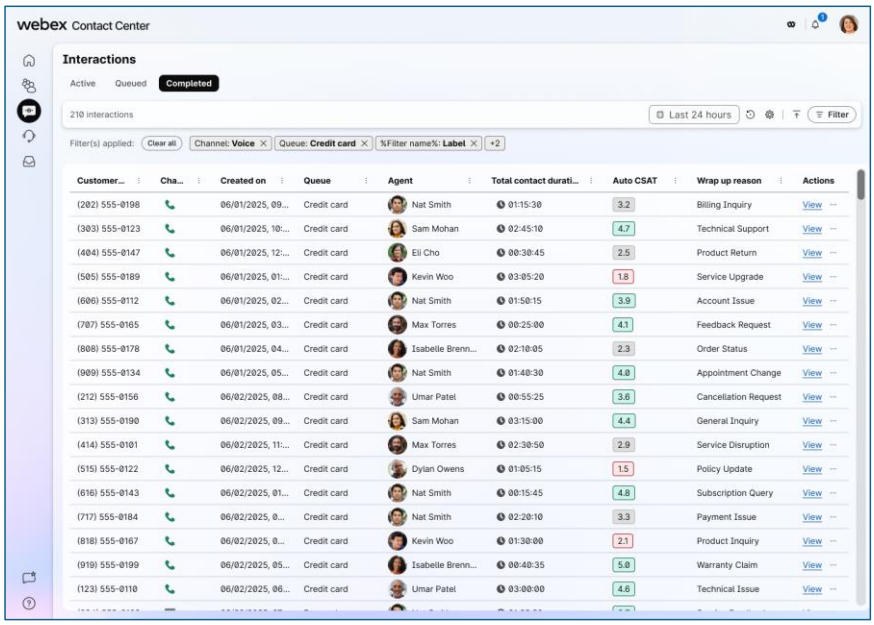
полага основите за функции като подобрено управление на задачите, статистика на опашката в реално време и по-стабилни взаимодействия Tab.

Защо е важно: Това визуално обновяване осигурява последователно и модерно изживяване в цялата платформа, подобрявайки използваемостта и подготвяйки работния плот за бъдещи разширени възможности.

Действие за потребители: Новият потребителски интерфейс скоро е насочен към обща наличност (GA). Всички нови функции, споменати в този документ, са достъпни изключително в новия потребителски интерфейс. След като бъдат активирани, агентите ще имат възможност да TURN изключат новия потребителски интерфейс чрез **Настройки → Превключване на нов облик**. Имайте предвид обаче, че някои от новите функции няма да функционират в по-стария външен вид. За супервайзорите всички нови възможности ще бъдат налични само в новия потребителски интерфейс и те няма да имат възможност да го изключат.



Обновен потребителски интерфейс на фигурата 1Agent Desktop



Фигура 2 Обновен потребителски интерфейс на Supervisor Desktop

2. Пътешествието на агента: От влизане до взаимодействие с клиента

Commented [M(2]: Дата на общото събрание: 22 юли

Този раздел очертава основните промени и подобрения, влияещи върху изживяването на Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Подобрени идентификационни данни за влизане и станция (изисква конфигурация на администратора)

Commented [M(3]: Дата на общото събрание: 22 юли

Процесът на влизане се рационализира, за да бъде по-бърз, по-ефективен и по-малко податливи на грешки, адресирайки често срещаните разочарования на агентите, свързани с неправилни или неактивни номера за набиране и повтарящи се избори.

Какво се променя:

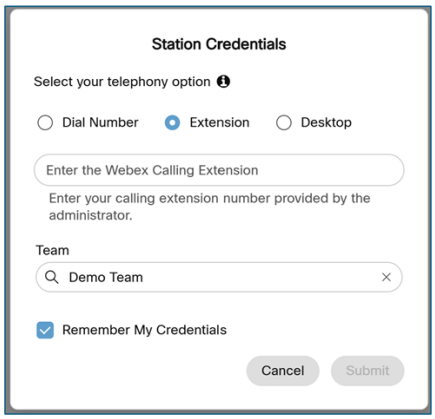
- **По-интелигентни опции** за влизане: Екранът за влизане ще показва динамично само опциите, свързани с вашия профил на агент. Например, ако сте конфигурирани за настолна телефония, ще виждате само опцията за работен плот, елиминирайки ненужните избори. Агентите,

работещи само с цифрови технологии, вече няма да виждат опции за телефония.

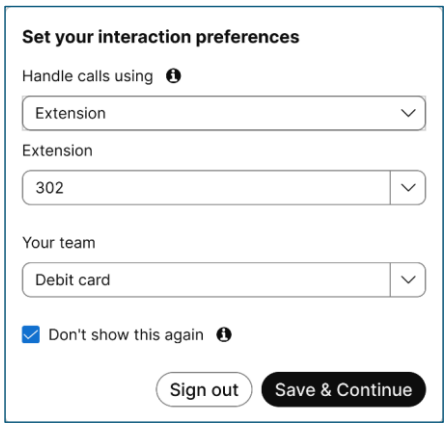
- **Предварително попълнени идентификационни данни**: Ако вашият профил включва един конфигуриран номер за набиране или вътрешен номер, тази информация ще бъде автоматично попълнена, спестявайки ви време и усилия. За профили с множество опции ще бъде налично удобно падащо меню, което позволява избор от различни планове за набиране или въвеждане на персонализирано разширение.
- **Webex Calling Валидиране**: За Webex Calling потребители валидирането в реално време гарантира, че въведеният вътрешен номер или номер за набиране е правилен, регистриран на устройство или приложение и в момента не се използва от друг агент. Тази проактивна проверка предотвратява често срещани проблеми с маршрутизирането като RONA (Redirection on No Answer) и подобрява точността на маршрутизиране на повикванията.
- **Функция** "Не показвай това отново": Ново квадратче за отметка ви позволява да запазите данните си и да пропуснете екрана за избор на станция по време на последващи влизания, като активирате автоматично влизане и заобикаляте тази стъпка. Тази настройка продължава да се запазва при различни влизания в браузъра и може да бъде изчистена по всяко време в настройките на профила, ако е необходимо.

Защо е важно: Преди това агентите трябваше ръчно да въвеждат своите идентификационни данни и да навигират в множество стъпки, за да влязат, което често водеше до забавяния и грешки. Това подобрение рационализира процеса чрез автоматизиране на ключови стъпки, значително намаляване на времето за влизане, минимизиране на грешките, причинени от грешно въведена информация, и подобряване на точността на маршрутизиране на повикванията. Агентите, които са запазили идентификационните данни, избрани днес, няма да виждат новия потребителски интерфейс, което гарантира безпроблемно изживяване за тези, които вече използват тази функция. Като цяло тази промяна води до по-плавен старт на работния ден и повишена производителност за агентите.

Cisco Поверително



Фигура 3 Екран за влизане на текущ агент



Фигура 4 Подобрен екран за влизане на агент

2.2. Управление на задачи: Рационализирана обработка на взаимодействието

Начинът, по който агентите преглеждат и управляват входящите и опашките задачи, се развива за по-добра яснота и контрол.

2.2.1. Актуализация на потребителския интерфейс на списъка със задачи (разрешено по подразбиране)

Commented [M(4]: 22 юли

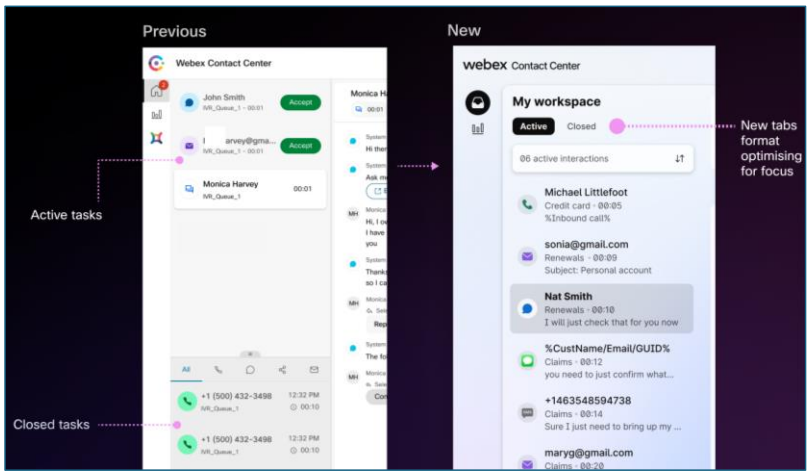
Екранът Списък със задачи претърпява значително преработване, за да подобри организацията и четливостта, предлагайки унифицирана входяща кутия за всички взаимодействия.

Какво се променя:

- **Дизайн** с раздели: Предишната разделена секция за "**Скорошни**" ще бъде заменена с дизайн с 3 раздела, предоставяйки ясен преглед на вашето работно натоварване:
    - **Активен**: Показва всички активни в момента взаимодействия, включително тип повикване, телефонен номер на клиент, DNIS, опашка и изминалото време.
    - **На** опашка: Показва взаимодействията, чакащи на опашки, за да избере агентът, показвайки име на клиента, имейл (ако е наличен), опашка и изминалото време.
    - **Завършен**: Предоставя хронологичен дневник на наскоро завършените взаимодействия във всички канали.
- **Подобрена видимост**: Всички агенти ще изпитат тази промяна в потребителския интерфейс на списъка със задачи, подобрявайки способността им да управляват ефективно работното си натоварване, като предоставят изчерпателен изглед на всички входящи и текущи взаимодействия в един панел.
- **Индикатори** за непрочетени съобщения: Визуално маркирайте непрочетените съобщения в чатове и социални разговори.
- **Групови действия**: Опция за "**Приемане на всички задачи**", когато са чакащи множество нови заявки.

Защо е важно: Тази актуализация въвежда значителна промяна в начина, по който агентите управляват своите взаимодействия, като заменя предишния разделен раздел за "**Скорошни**" с рационализиран дизайн с раздели. Чрез предоставяне на по-ясен и по-организиран преглед на текущите, наредените и завършените задачи в изглед с един панел, агентите могат по-добре да приоритизират и управляват работното си натоварване. Тази промяна не само опростява навигацията, но и подобрява ефективността, позволявайки на агентите да управляват взаимодействията по-ефективно и да осигуряват повишена удовлетвореност на клиентите.

Cisco Поверително



Фигура 5 Панел на задачите - Стар срещу нов потребителски интерфейс

2.2.2. Взаимодействия с Cherry Pick (търсене и избор) (изисква конфигурация от администратор)

Commented [M(5]: Трябва да извикаме къде функцията се нуждае от конфигурация на администратора или активирана по подразбиране.

Commented [TS6R5]: Извиква се за всички функции, независимо дали дадена функция е конфигурирана от администратор или е активирана по подразбиране, само в заглавията, за бързо разбиране.

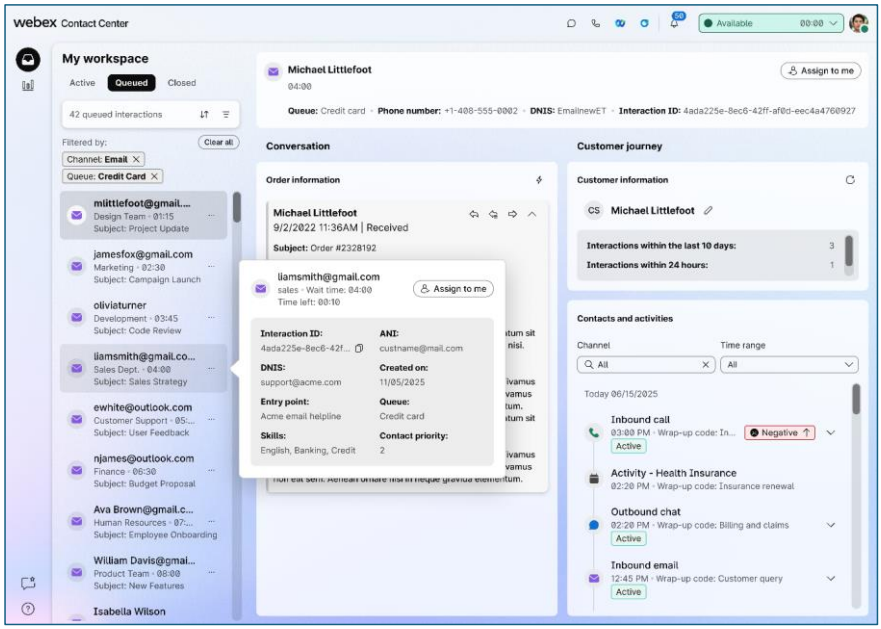
Агентите ще получат повече контрол върху избора на цифрови взаимодействия от опашките, което ще им даде възможност да управляват работното си натоварване по-ефективно.

Какво се променя:

- **Нова функционалност** "На опашка" Tab: В рамките на новия потребителски интерфейс на списъка със задачи, "**Опашка**" Tab ще позволи на агентите да преглеждат, филтрират и сортират разговори в рамките на опашките, до които имат достъп. Това се отнася до сценарии като пикове на взаимодействие или специфичен опит на агента.
- **Избор**, инициран от агента: Агентите със стандартни и премиум лицензи вече могат ръчно да присвояват разговори на себе си, дори ако надхвърлят едновременните си лимити, осигурявайки гъвкавост при обработката на задачи с висок приоритет или специализирани задачи.
- **Филтриране и сортиране**: Интерфейсът ще предлага различни икони за прилагане на етикети за сортиране (напр. приоритет на контакта, име на клиента, най-дълго време за изчакване, име на опашка) и филтри (напр. поток на взаимодействие, подробности, времеви показатели, канал, входна точка).

- **Визуализация** на преписи в реално време: Агентите могат да преглеждат преписи на разговори в режим само за четене, преди да вземат задача, предоставяйки решаващ контекст за ефективна работа.
- **Групов избор**: Възможност за групов избор на разговори от опашката за повишена ефективност.

Защо е важно: Тази функция дава възможност на агентите да приоритизират определени разговори въз основа на опит или спешност, подобрявайки изживяването на клиентите, като осигурява по-бързи и по-точни решения. Той също така опростява процедурите за преход на разговора в края на смените, позволявайки на агентите да затварят циклите за свързани задачи.



Фигура 6 Agent Desktop с функционалност Cherry Pick

2.3. Обработка на повиквания: Подобрени инструменти за комуникация

Въвеждат се няколко подобрения, за да направят управлението на обажданията по-ефективно и да осигурят по-добър контекст по време на взаимодействието с клиентите.

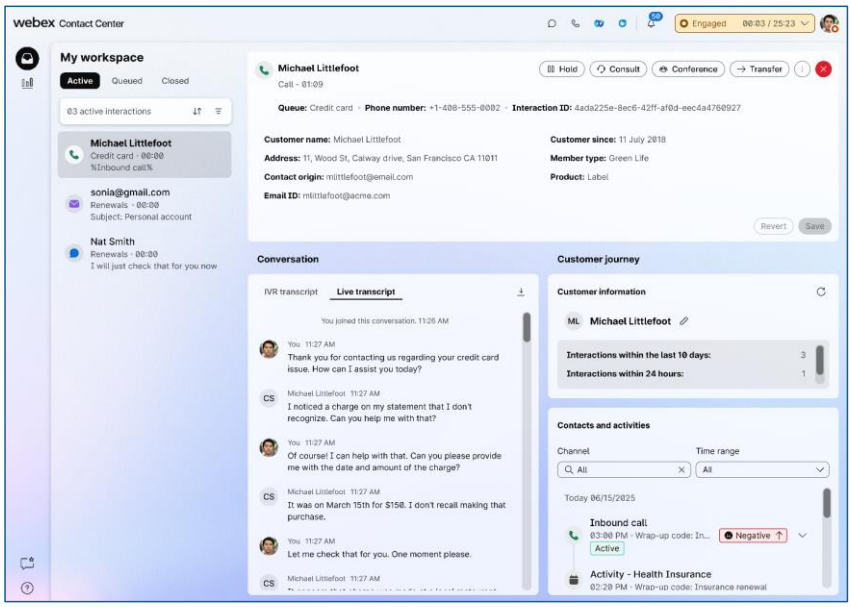
2.3.1. Преписи в реално време за агенти (изисква конфигурация на администратора)

Агентите вече ще имат на живо, непрекъснато актуализиран препис на разговорите с клиентите, подобрявайки способността им да следват и реагират ефективно.

Какво се променя:

- **Транскрипция** на живо: Всяка изречена дума се улавя точно в реално време директно в Agent Desktop, с целева латентност по-малка от 1 секунда.
- **Автоматично превъртане**: Транскрипцията автоматично се превърта, за да покаже най-новите изговорени думи, като същевременно позволява на агентите да превъртат назад, за да прегледат по-ранните части на разговора.
- **Поддръжка** на многостранни разговори: По време на сценарии за прехвърляне на повикване, консултация или конференция, стенограмите ще се показват на живо от момента на присъединяване към разговора за нови участници, а събитията за консултации с основен агент/конференция са ясно маркирани.
- **Намалено ръчно водене** на бележки: Агентите могат да следват без усилие, без да е необходимо ръчно водене на бележки, което им позволява да останат напълно ангажирани и да се съсредоточат върху клиента.
- **Механизъм** за обратна връзка: Опционална опция за обратна връзка с палец нагоре/надолу е налична в края на разговора, за да помогне за подобряване на точността на транскрипцията.

Защо е важно: Тази функция подобрява точността на комуникацията, намалява недоразуменията (особено с акценти или сложна информация) и повишава ефективността чрез минимизиране на повтарящите се разговори и ръчното водене на бележки, което води до по-точни и навременни отговори.



Фигура 7 Agent Desktop с преписи на живо

2.3.2. Мащабируемост: Подобрени модални консултации и прехвърляне (активирани по подразбиране)

Commented [M(7]: Това 3720 ли е - ако случаят е такъв, това е юли

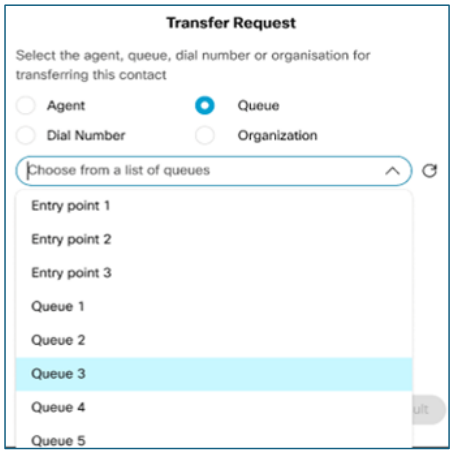
Потребителското изживяване за функциите за прехвърляне на повиквания и конференции се подобрява за по-голяма последователност и яснота, особено при широкомащабни внедрявания.

Какво се променя:

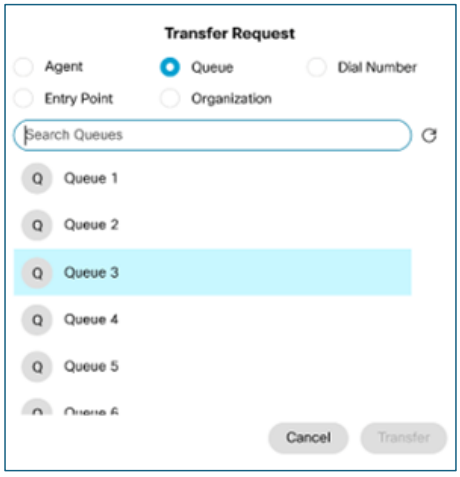
- **Опростен потребителски интерфейс**: Модалите за консултиране и прехвърляне ще имат по-последователен и интуитивен дизайн, с отделни радио бутони за входни точки и опашки.
- **По-ясна навигация**: Входните точки и опашките ще се показват като отделни опции в модалния трансфер за по-лесна навигация, оптимизирайки пространството на екрана.
- **Стандартизиран списък** на обекти: Обектите (напр. агенти, опашки) ще бъдат изброени еднакво и в двата модалния режима, оптимизирайки работното ви пространство, като показвате само това, до което имате достъп, въз основа на настройките за контрол на достъпа.
- **Търсене** на страници: Идентификационните данни на станцията, консултациите и модалите за прехвърляне ще поддържат пагинирано

търсене за ефективно управление на голям брой екипи, входни точки и опашки.

Защо е важно: Тези подобрения подобряват ефективността и правят работния процес за обработка на обаждания по-плавен, намалявайки объркването и грешките по време на прехвърляния и консултации, особено за големи контактни центрове.



Фигура 8 Текущ трансфер/консултация с модални услуги



Фигура 9 Подобрен трансфер/консултация с модални режими

2.3.3. Грациозно удължаване на консултационния крак, ако клиентът по невнимание отпадне (изисква конфигурация на администратора)

Commented [M(8]: Датата на GA е средата на юли

Тази функция подобрява сътрудничеството по време на консултации, като осигурява непрекъснатост и позволява на агентите да финализират дискусиите, дори ако клиентът прекъсне връзката.

Какво се променя:

- **Изчистване на известията** за пускане: Агентите ще получат ясно известие, когато клиент напусне разговора, а екранът на участниците ще отразява точно отсъствието на клиента.
- **Безпроблемно сътрудничество** между агент и консултирана страна: Агентът и консултираната страна могат да продължат дискусията си без прекъсване, което им позволява да съгласуват следващите стъпки или планове за действие за клиента.
- **Гъвкавост за повторно свързване**: Агентите ще имат възможност да поставят консултацията на изчакване, да направят обратно обаждане на клиента, да се свържат с него и безпроблемно да възобновят консултацията, без да губят контекст.

Защо е важно: Това гарантира, че агентите могат да финализират дискусиите с експерти, дори ако клиентът отпадне, подобрявайки процесите след обаждането, намалявайки внезапните краища и подобрявайки цялостната ефективност и клиентско изживяване.

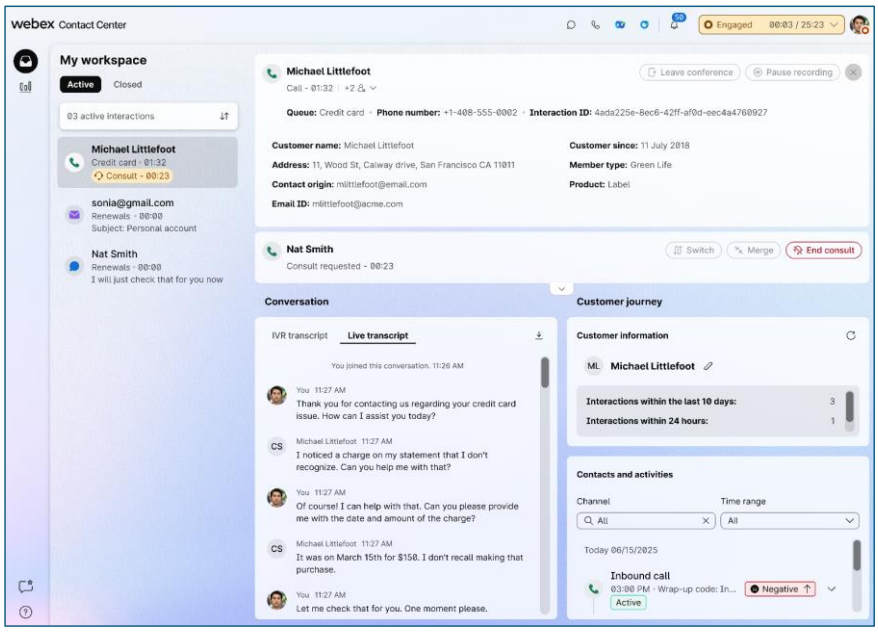


Figure 10 Consult продължава след прекъсване на връзката с клиента

2.3.4. Планиране на обратни повиквания - входящи и ръчни изходящи (изисква конфигурация от администратор)

Commented [M(9]: Трябва ли това да влезе в раздел 2.3 за обработка на повиквания? Човек може да планира обратни повиквания, когато е във взаимодействие

Commented [TS10R9]: Да благодаря. Това би имало най-голям смисъл там. Преместване на този раздел като 2.3.4.

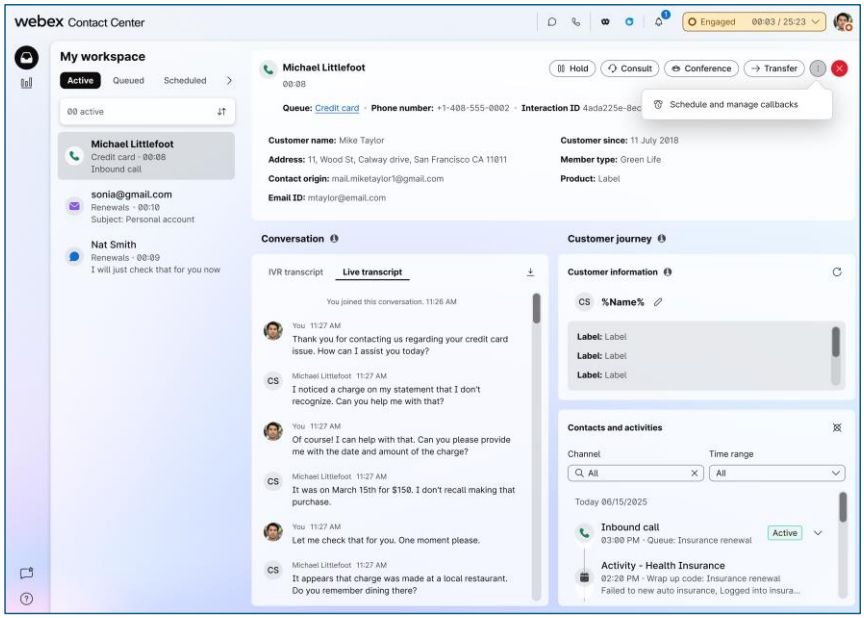
Нови възможности за агентите да планират обратни обаждания, подобрявайки гъвкавостта при проследяването на клиентите.

Какво се променя:

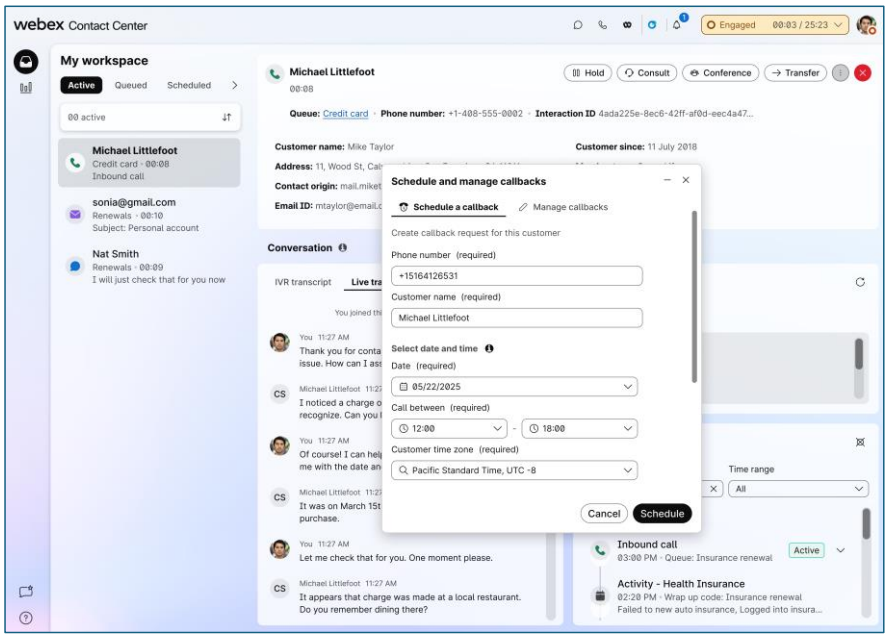
- **Планиране** на обратно повикване, инициирано от агента: Агентите ще могат да планират както входящи, така и ръчни изходящи обратни повиквания директно от работния плот по време на взаимодействие на живо или дори в състояние на приключване.
- **Конфигурируеми подробности**: Агентите могат да конфигурират подробности за обратно повикване, като име на клиент, желано време (от 30 минути до 30 дни), часова зона, номер за обратно повикване и име на опашка.
- **Опции** за присвояване: Обратните извиждания могат да бъдат присвоени на всеки в опашката или на конкретен агент.

- **Възможности** за управление: Агентите могат да управляват съществуващи обратни повиквания, включително редактиране, повторяване или отмяна.
- **Известия** на работния плот: Системата ще предостави ясни известия на работния плот за планирани обратни повиквания.

Защо е важно: Това осигурява по-голяма гъвкавост при управлението на проследяването на клиентите и проактивното достигане, подобрявайки удовлетвореността на клиентите, като позволява разговори в удобно време и повишава производителността на агентите чрез разпределяне на обема на обажданията.



Фигура 11 Подобрено планиране на обратно повикване - Опции за контрол на взаимодействието



Фигура 12 Подобрено планиране на обратно повикване - Планиране и управление на обратни повиквания

2.3.4. Приспособление за пътуване на клиента: Работа на агента (активирано по подразбиране)

Агентите вече ще имат незабавен достъп до изчерпателен, многоканален поглед върху взаимодействията с клиентите, осигурявайки критичен контекст по време на ангажименти на живо.

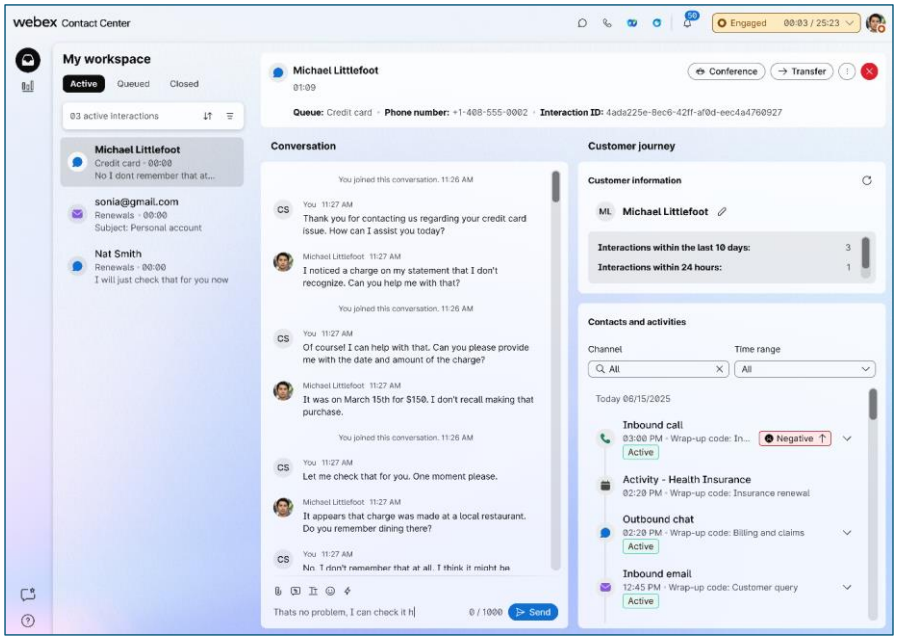
Какво се променя:

- **Наличност** по подразбиране: Приспособлението за обслужване на данни за пътуване на клиента (CJDS) вече ще се предоставя по подразбиране в Webex Contact Center Agent Desktop и за супервайзори с персони на агенти. Той ще замени съществуващата джаджа за история на контактите в оформлението по подразбиране.
- **Холистичен изглед** на клиента: Агентите ще получат консолидиран изглед в реално време на всички предишни ангажименти на клиенти чрез гласови, собствен чат, имейл и IMI канали, допълнени с времеви маркери.
- **Подобрен контекст**: Джаджата позволява на агентите да филтрират информацията за ангажираността на клиентите въз основа на канали

(глас, имейл, чат, IMI) и за период от 365 дни, което позволява бърза справка към исторически подробности.

- **Информация** за клиента: Агентите могат да преглеждат клиентски профили и прозрения, което води до по-добро разбиране на клиента и по-персонализирани взаимодействия.

Защо е важно: Тази функция дава възможност на агентите с цялостен поглед върху историята на клиентите на една ръка разстояние, елиминирайки необходимостта от повтаряне на информация и значително подобрявайки способността им да адресират ефективно запитванията. Това води до подобрено средно време за обработка (AHT) и по-положително клиентско изживяване (CSAT/NPS).



Фигура 13 Джаджа за пътуване на клиента

2.4. OOutbound Interactions: Дигитални и кампании подобрения

Нови възможности за инициране и управление на изходящи дигитални взаимодействия и кампании.

Commented [M(11]: Добавете 2.3.4 - Уиджет за пътуване на клиента по подразбиране https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Тъй като "Планиране на обратни повиквания" беше преместено тук като 2.3.4, добавена е "Приспособление за пътуване на клиента" като 2.3.5. Моля, прегледайте.

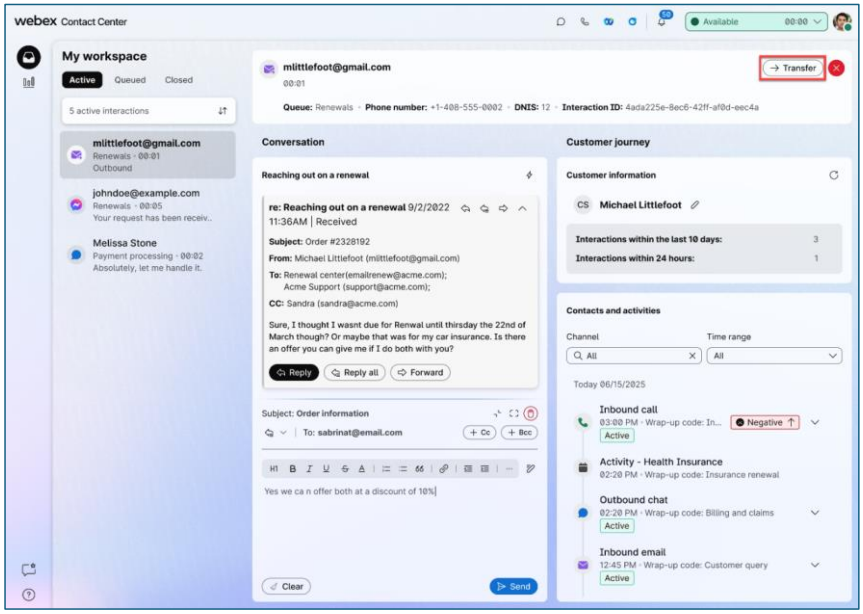
2.4.1. Инициран от дигитален агент изходящ - Прехвърляне на взаимодействие (активирано по подразбиране)

Агентите вече ще имат гъвкавостта да прехвърлят изходящи цифрови взаимодействия (SMS и имейл) на опашки или други агенти/супервайзори.

Какво се променя:

- **Прехвърляне на изходящи SMS/имейл**: Агентите с премиум лицензи могат да прехвърлят цифрови изходящи SMS и имейл взаимодействия към опашки, други агенти или супервайзори (за тези с роли на ръководител и агент). Това е от решаващо значение за управлението на текущите комуникации.
- **Прехвърляне на входящ имейл към агент**: Агентите вече могат да прехвърлят на сляпо входящи имейл взаимодействия към други агенти/супервайзори, възможност, която преди беше ограничена до опашки, предлагайки повече опции за директно предаване.

Защо е важно: Това подобрение позволява на агентите да избягват преждевременното прекратяване на разговорите в края на смените си, осигурявайки безпроблемно предаване и непрекъснато обслужване на клиентите, особено за клиенти, които се нуждаят от непрекъснати канали за комуникация.



Фигура 14 Изходящ имейл с бутон за прехвърляне

2.4.2. Подобрения на UX за настолни компютри за кампании за визуализация (изисква конфигурация от администратор)

Потребителското изживяване за управление на изходящи кампании се подобрява, за да се приведе в съответствие с настоящите индустриални стандарти и Webex локални възможности.

Какво се променя:

- **Подобрено изживяване** на кампанията за предварителен преглед: Агентите вече могат да приемат обаждането или да пропускат/премахват контакти с тези действия, заснети чрез отговор API.
- **Автоматизирано изпращане** на контакти: Контактите ще бъдат автоматично изпратени към агентите, когато станат налични, оптимизирайки времето на агента (преминаване от издърпване към модел на натискане).
- **Конфигурируеми опции**: Настройките на ниво кампания ще позволят на администраторите да деактивират опциите "**Пропускане**" и "**Премахване**" и да конфигурират продължителността на изчакване и автоматизираните действия (Пропускане, Приемане, Отказ).
- **Регистриране**: Системата ще регистрира колко често агентите използват опциите "**Пропускане**" и "**Премахване**" за по-добро управление на кампаниите.

Защо е важно: Тези актуализации имат за цел да осигурят по-интуитивно и ефективно изживяване за агентите, участващи в изходящи кампании, като им помагат да се подготвят по-добре за тези взаимодействия и да запълнят съществуващите пропуски във функциите.

Commented [M(13]: можем да го кажем по-добре

Commented [TS14R13]: По-долу са дадени няколко предложения. Можете ли да предложите кое заглавие изглежда по-добре и мога да актуализирам съответно?

"Подобряване на UX за настолни компютри: Визуализация и подобрения на прогнозни/прогресивни кампании"

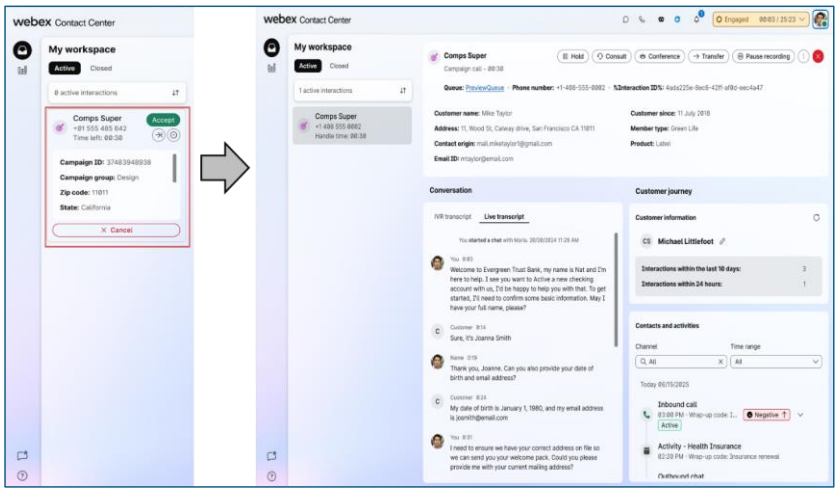
"Подобрения на UX за настолни компютри за предварителен преглед и прогресивни/прогнозни кампании"

"Подобряване на UX за настолни компютри: Актуализации за управление на изходящи кампании"

"Актуализации на UX за настолни компютри: Визуализация и прогнозни/прогресивни кампании"

"Рационализиране на UX за настолни компютри: Подобрения на изходящите кампании"

Commented [M(15R13]: Подобрения на UX за настолни компютри за кампании за предварителен преглед



Кампания за подобрен предварителен преглед на фигура 15

3. Пътят на супервайзора: Засилен надзор и управление

Този раздел описва подробно значителните промени и новите възможности, идващи в Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Подобрени идентификационни данни за влизане и станция (изисква конфигурация на администратора)

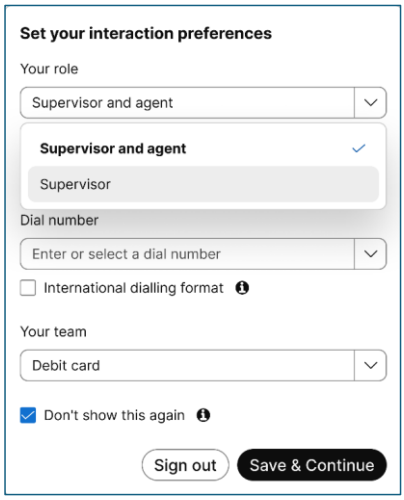
Подобно на агентите, надзорниците ще изпитат по-рационализиран процес на влизане, намалявайки триенето и подобрявайки ефективността.

Какво се променя:

- **По-интелигентни опции** за влизане: Екранът за влизане ще показва динамично само опциите, свързани с вашия профил на ръководител, елиминирайки нерелевантните избори.
- **Предварително попълнени идентификационни данни**: Автоматично предварително попълване на номера за набиране или разширения за профили с една опция, спестявайки време.
- **Webex Calling Валидиране**: Валидиране в реално време за Webex Calling потребители, гарантиращо правилни и регистрирани разширения/номера за набиране.

- **Функция** "Не показвай това отново": Опция за пропускане на избор на станция за бъдещи влизания, активиране на автоматично влизане.

Защо е важно: По-бързо влизане, намалени грешки и подобрена ефективност на маршрутизиране за супервайзорите, което им позволява бърз достъп до своите инструменти за управление. Освен това супервайзорите, които вече са запазили избраните идентификационни данни, ще продължат да се наслаждават на безпроблемно изживяване, без да се сблъскват с новия потребителски интерфейс, поддържайки текущия си работен процес.



Фигура 16 Подобрен екран за влизане на супервайзора

3.2. Мониторинг и управление: По-задълбочени прозрения и контрол

Супервайзорите ще получат по-мощни инструменти за наблюдение в реално време и управление на своите екипи, позволяващи решения, базирани на данни.

3.2.1. Статистика на опашката в реално време (активирана по подразбиране)

Супервайзорите ще имат централизиран и приложим изглед на ефективността на опашката, замествайки предишното табло за управление на страницата Home.

Какво се променя:

- **Специални "опашки" Tab**: Нов Tab/раздел в работния плот на супервайзора ще предложи единна точка за достъп за цялата

информация, свързана с опашката, включително показатели в реално време за наличност на агенти и дневни/7-дневни тренд линии.

- **Персонализиран изглед:** Възможност за избиране, подреждане и филтриране на колони, за да се покажат най-подходящите показатели за конкретни опашки (напр. най-дълга задача за изчакване, средно време на опашка, средно време за отговор).
- **Визуално представяне**: Показателите на опашката в реално време ще бъдат представени във визуално привлекателен и лесно разбираем формат (таблици, диаграми, графики).
- **Възможности** за разбивка: Супервайзорите могат да се задълбочат в подробностите за опашката, да изследват състоянието на агента и текущите взаимодействия и да получат представа за маршрутизирането, базирано на умения.
- **Директни действия**: Интерфейсът осигурява директен достъп до действия като присвояване или премахване на агенти (за опашки, базирани на агенти).

Защо е важно: Тази функция предоставя критична информация в реално време за ефективността на опашката, позволявайки на ръководителите да вземат бързи, базирани на данни решения за оптимизиране на персонала, подобряване на нивата на обслужване и адаптиране към променящите се обеми на обажданията.

Важни бележки:

- Тази функция е внедрена само в новия потребителски интерфейс. Надзорниците ще трябва да преминат към "**New Look**", за да получат достъп до статистиката на опашката в реално време.
- Новият изглед на опашката автоматично ще се появи за супервайзорите в интерфейса "**New Look**". Не е необходимо да актуализират оформлението на JSON, за да активират или имат достъп до тази функция.

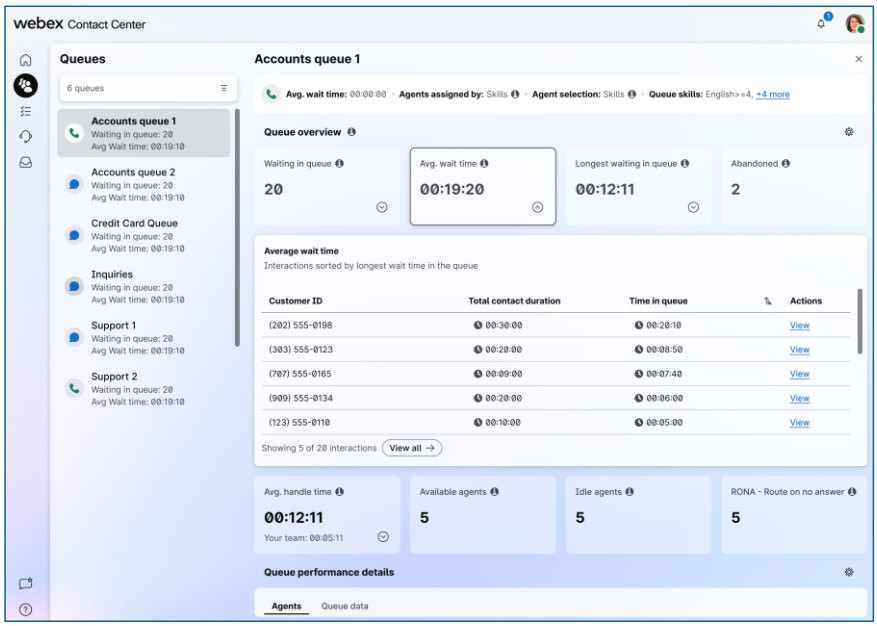
Commented [M(16]: нека премахнем този ред@Janani Рамакришнан (джанрамак)

Commented [TS17R16]: Зачеркнат, но ще бъде премахнат напълно след потвърждението на Джанани.

Commented [M(18R16]: Нека премахнем със сигурност.. Знам, че не го премахваме в момента.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - можете ли да включите бележка, че новият изглед на опашката ще се появи автоматично за супервайзорите и те не трябва да актуализират JSON оформлението?

Commented [TS20R19]: Актуализиране на бележката.



Фигура 17 Нова статистика на опашката в реално време на супервайзора Tab

3.2.2. Изглед на списък с взаимодействия (разрешен по подразбиране)

Областта за управление на записите се заменя с нова Interactions Tab, предоставяща цялостен поглед върху всички взаимодействия с клиентите.

Какво се променя:

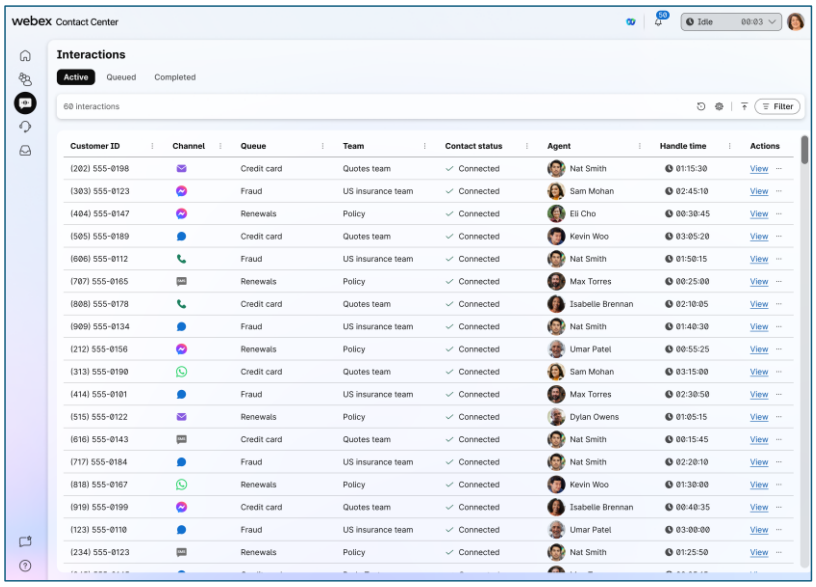
- **Нови "Взаимодействия" Tab**: Този Tab ще осигури ясен изглед в реално време на взаимодействията с клиентите на всеки етап, консолидирайки взаимодействия на живо, на опашка и минали взаимодействия.
- **Три подраздела**:
  - **Активни взаимодействия**: Наблюдавайте разговорите на живо в реално време, показвайки подробности като ИД на взаимодействие, канал, опашка, име на агент и продължителност на ангажираността.
  - **Взаимодействия** на опашка: Вижте взаимодействията, чакащи в опашки, включително ИД на взаимодействие, опашка, канал и време, прекарано в контактния център.

- **Завършени** взаимодействия: Достъп до минали взаимодействия и записи с лекота.

- **Персонализирана таблица**: Персонализирана таблица за филтриране и организиране на данни, подобряваща използваемостта.

Защо е важно: Тази подобрена функция опростява проследяването на текущите случаи и прегледа на завършените взаимодействия, повишавайки ефективността и отзивчивостта на супервайзорите, като предоставя единен, интуитивен интерфейс за управление на взаимодействието.

Забележка за филтрите: Няколко филтъра съответстват конкретно на имейл канала, като например тема на имейла, получатели и други. За да използвате тези филтри в страницата Взаимодействия, те първо трябва да бъдат активирани чрез контрола на потока.



Фигура 18 Изглед на списък с нови взаимодействия

3.2.3. Подробен изглед на взаимодействията (изисква конфигурация на администратор)

Изчерпателен изглед на цяла страница за подробен анализ на взаимодействието, предоставящ по-задълбочена информация за надзорниците.

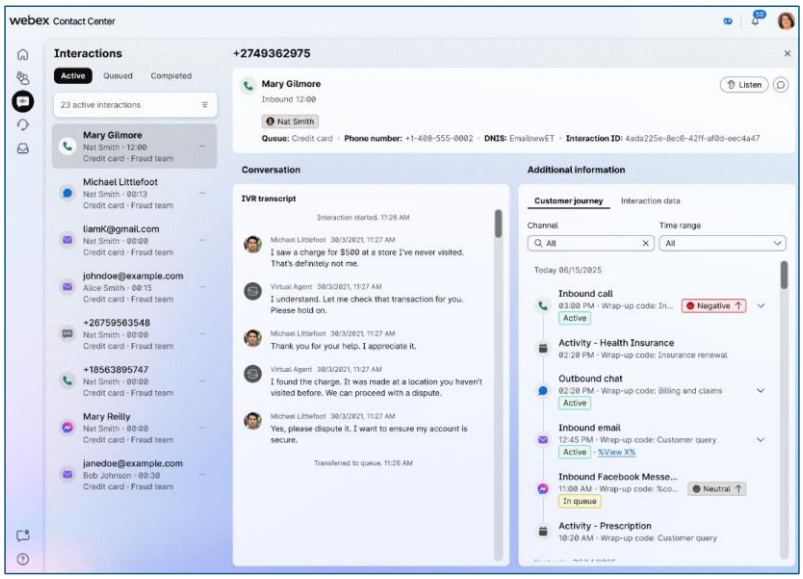
Какво се променя:

- **Подобрен изглед** на детайли: Супервайзорите ще получат изчерпателен преглед на взаимодействията с клиентите, включително реални и завършени преписи за цифрови взаимодействия.
- **Панел** с богати данни: Наред със съществуващите записи ще получите по-задълбочена информация чрез преписи в реално време, подробен панел с данни за взаимодействие (показващ времена, продължителност, време на задържане и време за обработка) и изглед на пътя на клиента в различни канали и дни.
- **Централизиран достъп**: Този изглед консолидира всички съответни данни за взаимодействие, опростявайки анализа и прегледа.

Защо е важно: Това предоставя на ръководителите по-богати данни за по-добро наблюдение, анализ и по-задълбочено разбиране на ангажираността на клиентите, улеснявайки по-доброто обучение и управление на представянето.

Важни бележки / Очаквайте скоро:

- Приспособлението за пътуване на клиента ще бъде добавено и актуализирано в този изглед като подобрение за бързо следване.
- Преписи в реално време и исторически преписи също ще бъдат достъпни като бързо проследяване.



Фигура 19 Изчерпателно описание на подробностите за взаимодействието

Commented [M(21]: @Janani Преписите на Рамакришнан (джанрамак) не идват правилно... Можем ли да потвърдим актуализирането на това?

Commented [J(22R21]: Актуализира

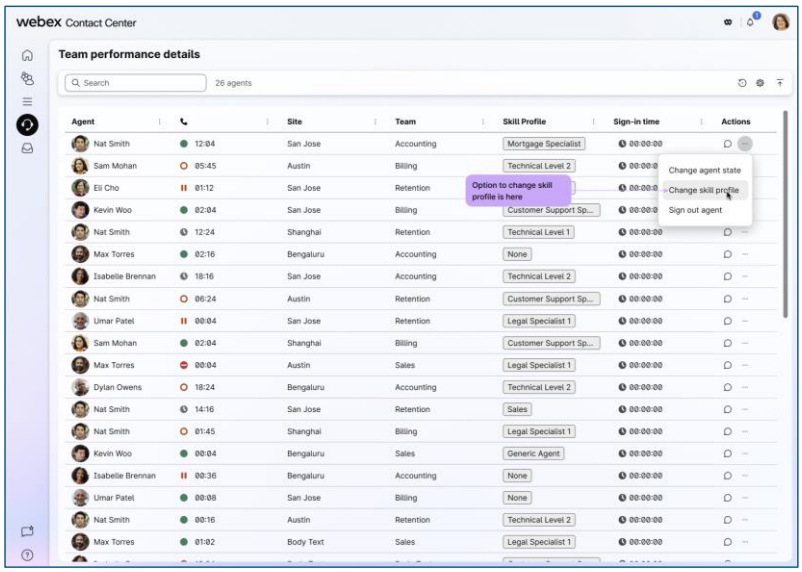
3.2.4. Актуализиране на профила на уменията на отделния агент от работния плот на супервайзора (изисква конфигурация на администратора)

Надзорниците ще имат възможност директно да коригират профилите на уменията на агентите, да рационализират операциите и да намалят административните разходи.

Какво се променя:

- **Директни** актуализации на профила на уменията: Супервайзорите могат да преглеждат и актуализират профилите на уменията на отделните агенти директно от работния плот на супервайзора в изгледа Подробности за представянето на екипа. Това елиминира необходимостта от навигация до Control Hub за такива промени.
- **Корекции** в реално време: Това дава възможност на ръководителите да правят корекции в реално време за агенти в техния обхват, като например актуализиране на нивата на умения или присвояване/премахване на профили на умения, осигурявайки незабавно въздействие върху маршрутизирането.
- **Ключови подробности** за уменията: Ръководителите могат да преглеждат подробности за ключовия профил на уменията, като име на умението, тип умение и стойност на уменията, за да вземат информирани решения бързо.
- **Сортиране** по азбучен ред: Наличните профили на умения и умения в рамките на профила ще бъдат сортирани по азбучен ред за по-лесно използване.

Защо е важно: Тази функция подобрява оперативната гъвкавост, позволявайки на ръководителите бързо да се адаптират към променящите се нужди, като управляват уменията на агентите директно, без да се изисква намеса на администратор за всяка промяна, подобрявайки ефективността и отзивчивостта.



Фигура 20 Актуализация на директния профил на уменията на супервайзора

3.2.5. Управление на присвояване на директен агент на опашки от работния плот на супервайзора (изисква конфигурация на администратора)

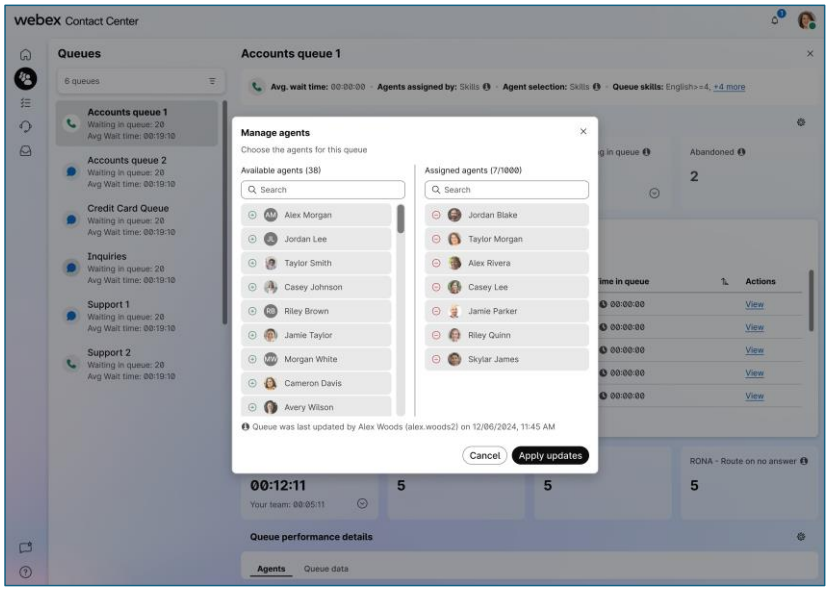
Супервайзорите могат директно да назначават агенти на опашки, базирани на агенти, осигурявайки по-голям контрол върху управлението на работната сила.

Какво се променя:

- **Директно присвояване** на агент към опашка: Супервайзорите могат директно да назначават агенти на опашки, базирани на агенти от работния плот на супервайзора, което позволява динамични корекции на персонала въз основа на нуждите в реално време.
- **Видимост** на капацитета на опашката: Супервайзорите ще имат видимост на опашките, които са достигнали капацитета си, което им позволява да предотвратят допълнителни назначения на агенти, за да избегнат претоварването на опашки.
- **Достъп**, базиран на роли: Достъпът до тази функционалност се контролира от администраторите чрез Control Hub, което гарантира, че упълномощените потребители правят промени.

- **Потвърждение** в реално време: Супервайзорите ще получават потвърждение/известие в реално време, когато назначенията на опашките бъдат успешно актуализирани.

Защо е важно: Тази възможност предоставя на ръководителите по-голям контрол върху разпределението на агентите, което позволява по-динамично и ефективно управление на работната сила, особено в базирани на агенти среди на опашки, и поддържа миграцията на локални клиенти.



Фигура 21 Назначаване на директен агент на супервайзора

4. Заключение: Овластяване на вашия контактен център

Подобренията за Webex Contact Center Desktop представляват значителна стъпка напред в подобряването на ежедневното изживяване както за агентите, така и за супервайзорите. От рационализирани влизания и интуитивно управление на задачите до мощни прозрения в реално време и гъвкаво управление на обажданията, тези подобрения са предназначени да повишат ефективността, да подобрят комуникацията и да осигурят изключително обслужване на клиентите.

Насърчаваме всички потребители да проучат тези нови възможности, да предоставят обратна връзка и да ги използват в пълния си потенциал.

Вашите прозрения са безценни, докато продължаваме да се развиваме и усъвършенстваме изживяването на Webex Contact Center.

5. Ключови изводи и елементи за действие на партньора

Commented [TS23]: За да отговорим на следния коментар на Джанани:

"Мисля, че трябва да посочим 3-5 ключови очаквания/резултати с CTA за партньорите, което означава на какво трябва да обърнат внимание и какво трябва да информират клиента. Трудно е да се получи това от четене на голям документ."

Този последен раздел може да бъде запазен такъв, какъвто е, или може да бъде премахнат от тук и споделен директно с партньори, с връзка към този подробен документ.

Тези подобрения бележат значителен скок напред за Webex Contact Center Desktop, предоставяйки значителни подобрения както за агентите, така и за супервайзорите. За да осигурите плавен преход и да увеличите максимално стойността за вашите клиенти, ето критичните резултати и основните действия за нашите партньори.

5.1. Основни резултати за вашите клиенти

5.1.1 Модернизирано и интуитивно потребителско изживяване

- **Очакване**: Агентите и супервайзорите ще изпитат свеж, последователен и визуално привлекателен интерфейс. Този свеж външен вид е предназначен да намали когнитивното натоварване, да подобри използваемостта и да осигури по-интуитивен работен процес, полагайки основите за бъдещи иновации.
- **Какво да комуникираме**: Подчертайте предимствата на опресняването на потребителския интерфейс: по-изчистен, по-модерен външен вид, подобрена яснота и по-удобно ежедневно изживяване.

5.1.2 Овластени агенти, движещи по-бързи решения

- **Очакване**: Агентите получават мощни нови инструменти, директно интегрирани в техния работен процес. Функции като **преписи** в реално време, **джаджа** за пътуване на клиента, **взаимодействия** Cherry Pick и **планирани обратни** повиквания значително ще подобрят способността им да разбират контекста на клиента, да управляват ефективно взаимодействията и да предоставят по-точни и навременни отговори.
- **Какво да комуникираме**: Подчертайте как тези функции ще повишат производителността на агента, ще намалят средното време за обработка (AHT) и ще доведат до по-висока удовлетвореност на клиентите (CSAT), като позволят по-персонализирани и информирани взаимодействия.

5.1.3 Подобрен контрол на супервайзора и оперативни прозрения в реално време

- **Очакване**: Супервайзорите получават безпрецедентна видимост и контрол върху операциите на своя контактен център. Новата **статистика** на опашката в реално време, изчерпателният **списък с взаимодействия и подробните изгледи** и възможността за директно **актуализиране на профилите** на уменията на агентите и **управление на назначенията на агенти на опашки** ще позволят вземане на решения, базирани на данни, и проактивна оптимизация на работната сила.
- **Какво да комуникираме**: Подчертайте повишената оперативна гъвкавост и подобренията възможности за управление, които ще позволят на ръководителите бързо да се адаптират към променящите се изисквания и да оптимизират работата на екипа.

5.2. Основни елементи за действие на партньора

5.2.1 Проактивна комуникация и информираност

- **Действие**: Информирайте клиентите си за предстоящите промени много предварително. Споделете този документ като ресурс и подчертайте основните предимства, свързани с техните специфични операции.
- **Защо е важно**: Ранната комуникация помага за управление на очакванията и подготвя клиентите за прехода, насърчавайки положителното изживяване при приемане.

5.2.2 Стратегическо планиране на конфигурацията и активирането

- **Действие**: **Най-важното е, че много от тези мощни нови функции НЕ са активирани по подразбиране.** Прегледайте бележките "Изисква конфигурация на администратора" за всяка функция в този документ. Работете с клиентите си, за да планирате стратегически активирането на флагове за функции, да конфигурирате необходимите настройки в Control Hub и да коригирате потребителските разрешения.
- **Защо е важно**: Навременната и правилна конфигурация е от съществено значение за клиентите, за да отключат пълната стойност на тези подобрения. Проактивното планиране избягва проблеми в последния момент и гарантира, че функциите са съобразени с нуждите на клиентите.

5.2.3 Подкрепа за обучение и осиновяване

- **Действие**: Подгответе обучителни материали и сесии за агентите и супервайзорите на вашите клиенти. Съсредоточете се върху новите работни потоци, въведени от функции като Cherry Pick, преписи в реално време, приспособлението за пътуване на клиента и подобрените инструменти за управление на супервайзора.
- **Защо е важно**: Ефективното обучение е от ключово значение за успешното приемане на функциите, като гарантира, че потребителите разбират как да използват нови възможности, за да подобрят ежедневните си задачи и цялостната производителност.

5.2.4 Наблюдавайте и предоставяйте обратна връзка

- **Действие**: Насърчавайте клиентите си да предоставят обратна връзка за новите функции по време и след пускането им. Предайте всички критични наблюдения или предложения обратно на Cisco.
- **Защо е важно**: Вашите прозрения и отзиви от клиентите са безценни за непрекъснатото подобряване и усъвършенстване на продукта.