Webex Contact Center Desktop: Vylepšení cesty agenta a supervizora

1. Úvod: Svěží zkušenost pro agenty a supervizory

Cisco Webex Contact Center se neustále vyvíjí, aby zlepšila uživatelskou zkušenost, zefektivnila pracovní postupy a zvýšila produktivitu našich agentů a supervizorů. Nadcházející vylepšení přinášejí významné aktualizace, zejména se zaměřením na obnovené uživatelské rozhraní, vylepšené zpracování hovorů a pokročilé možnosti správy.

Tento dokument slouží jako komplexní průvodce k pochopení těchto transformačních změn a podrobně popisuje cestu od přihlášení ke každodennímu provozu jak pro agenty, tak pro supervizory. Naším cílem je zajistit hladký přechod a maximalizovat přijetí těchto výkonných nových funkcí.

1.1. Celková aktualizace uživatelského rozhraní: Nový vzhled a chování pro všechny (ve výchozím nastavení povoleno)

Commented [M(1]: cílová GA je 22. července

Základním kamenem tohoto vylepšení je komplexní vizuální vylepšení pro pracovní plochy agenta i supervizora. Cílem této aktualizace je poskytnout čistší, modernější a intuitivnější rozhraní.

Co se mění:

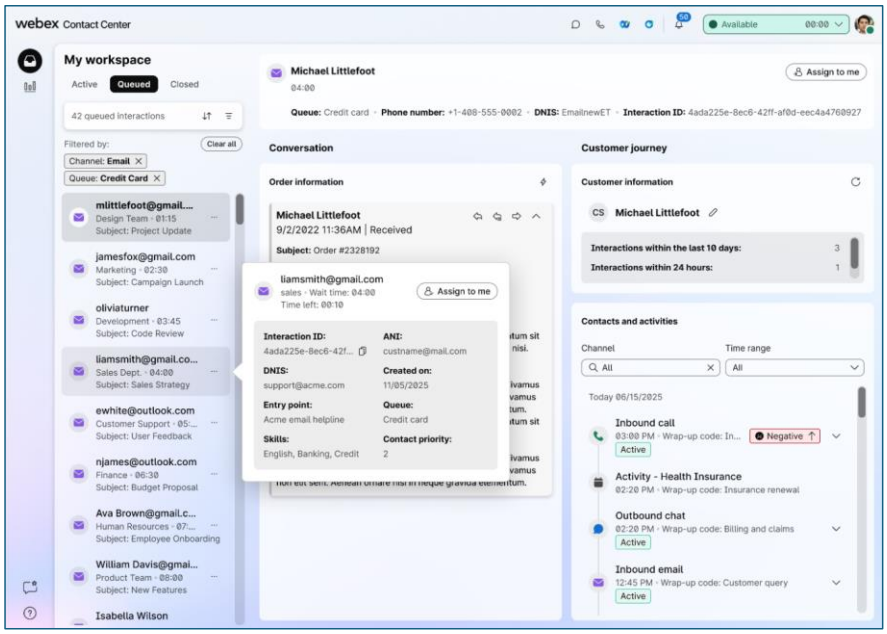
- **Vizuální vylepšení**: Očekávejte aktualizovaná písma, vylepšené barvy pozadí, zjednodušené prvky uživatelského rozhraní a aktualizovanou paletu barev. To není jen kosmetické; Je navržen tak, aby zvýšil jasnost a vizuální přitažlivost, takže vaše každodenní úkoly budou pohodlnější a efektivnější.
- **Aktualizovaná informační architektura**: Základní struktura desktopových uživatelských rozhraní je optimalizována tak, aby bezproblémově integrovala nadcházející funkce. To pokládá základy pro funkce, jako je vylepšená správa úkolů, statistiky front v reálném čase a robustnější interakce Tab.

Proč je to důležité: Tato vizuální aktualizace poskytuje konzistentní a moderní prostředí napříč platformou, zlepšuje použitelnost a připravuje plochu na budoucí pokročilé funkce.

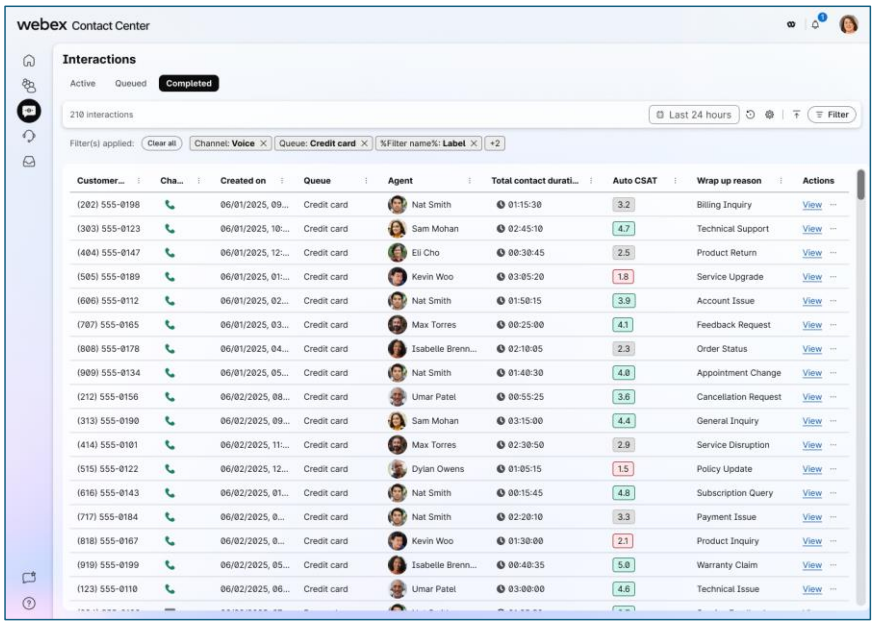
Akce pro uživatele: Nové uživatelské rozhraní je brzy určeno pro obecnou dostupnost (GA). Všechny nové funkce zmíněné v tomto dokumentu jsou dostupné výhradně v novém uživatelském rozhraní. Po povolení budou mít agenti možnost TURN vypnout nové uživatelské rozhraní prostřednictvím **Nastavení → přepnout nový vzhled**.

Cisco Důvěrné

Upozorňujeme však, že některé nové funkce nebudou ve starším vzhledu fungovat. Pro supervizory budou všechny nové funkce k dispozici pouze v novém uživatelském rozhraní a nebudou mít možnost je vypnout.



Obrázek 1obnoven Agent Desktop uživatelské rozhraní



Obrázek 2 aktualizovaného desktopového uživatelského rozhraní správce

2. Cesta agenta: od přihlášení k interakci se zákazníkem

Commented [M(2]: Datum GA: 22. července

Tato část popisuje klíčové změny a vylepšení, které mají vliv na prostředí Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Rozšířené přihlášení a pověření stanice (vyžaduje konfiguraci správce)

Commented [M(3]: Datum GA: 22. července

Proces přihlašování se zjednodušuje tak, aby byl rychlejší, efektivnější a méně náchylný k chybám a řešil běžné frustrace agentů související s nesprávnými nebo neaktivními volacími čísly a opakovanými výběry.

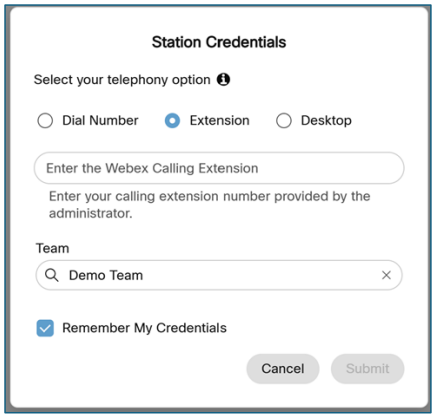
Co se mění:

- **Chytřejší možnosti** přihlášení: Přihlašovací obrazovka bude dynamicky zobrazovat pouze možnosti relevantní pro váš profil agenta. Pokud jste například nakonfigurováni pro telefonování pouze pro stolní počítače, zobrazí se pouze možnost plochy, která eliminuje zbytečné volby. Výhradně digitální agenti již neuvidí možnosti telefonního subsystému.
- **Předem vyplněné přihlašovací údaje**: Pokud váš profil obsahuje jedno nakonfigurované vytáčené číslo nebo linku, budou tyto informace automaticky předvyplněny, což vám ušetří čas a námahu. Pro profily s více možnostmi bude k

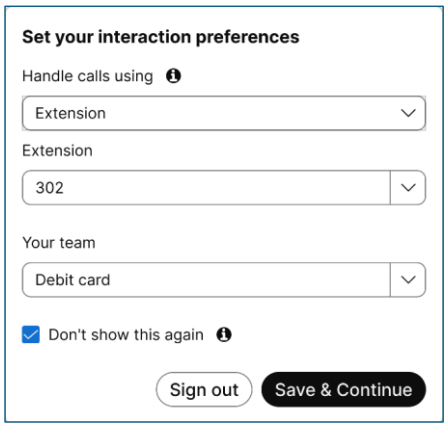
dispozici pohodlná rozbalovací nabídka, která umožní výběr z různých plánů vytáčení nebo zadání vlastní linky.

- **Webex Calling Ověření: U** uživatelů Webex Calling ověřování v reálném čase zajišťuje, že zadané číslo linky nebo vytáčení je správné, zaregistrované v zařízení nebo aplikaci a aktuálně nepoužívané jiným agentem. Toto proaktivní ověřování zabraňuje běžným problémům se směrováním, jako je RONA (Redirection on No Answer), a zlepšuje přesnost směrování hovorů.
- **Funkce** "Příště to nezobrazovat": Nové zaškrtávací políčko umožňuje uložit údaje a přeskočit obrazovku výběru stanice během následných přihlášení, což umožňuje automatické přihlášení a obejití tohoto kroku. Toto nastavení přetrvává napříč různými přihlášeními prohlížeče a v případě potřeby ho lze kdykoli vymazat v nastavení profilu.

Proč je to důležité: Dříve museli agenti ručně zadávat své přihlašovací údaje a navigovat několik kroků, aby se přihlásili, což často vedlo ke zpožděním a chybám. Toto vylepšení zjednodušuje proces automatizací klíčových kroků, výrazným zkrácením doby přihlášení, minimalizací chyb způsobených nesprávně zadanými informacemi a zlepšením přesnosti směrování hovorů. Agenti, kteří dnes uložili přihlašovací údaje, nové uživatelské rozhraní neuvidí, což zajistí bezproblémové prostředí pro ty, kteří už tuto funkci používají. Celkově tato změna vede k plynulejšímu začátku pracovního dne a zvýšení produktivity agentů.



Obrázek 3 aktuální přihlašovací obrazovky agenta



Vylepšená 4 přihlašovací obrazovka agenta

2.2. Správa úkolů: Zjednodušené ovládání interakce

Způsob, jakým agenti zobrazují a spravují příchozí úkoly a úkoly ve frontě, se vyvíjí pro lepší přehlednost a kontrolu.

2.2.1. Aktualizace uživatelského rozhraní seznamu úkolů (ve výchozím nastavení povoleno)

Commented [M(4]: 22. července

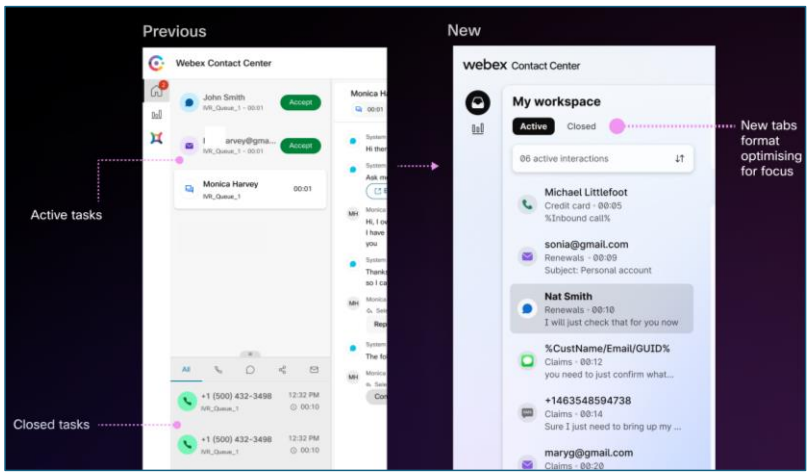
Podokno Seznam úkolů prochází významným přepracováním, aby se zlepšila organizace a čitelnost, a nabízí jednotnou složku doručené pošty pro všechny interakce.

Co se mění:

- **Návrh** se záložkami: Předchozí rozdělená sekce pro "**Poslední**" bude nahrazena designem se 3 kartami, který poskytuje jasný přehled o vaší pracovní zátěži:
    - **Aktivní**: Zobrazuje všechny aktuálně aktivní interakce včetně typu hovoru, telefonního čísla zákazníka, DNIS, fronty a uplynulého času.
    - **Ve frontě**: Zobrazuje interakce čekající ve frontách na vyzvednutí agenta a zobrazuje jméno zákazníka, e-mail (je-li k dispozici), frontu a uplynulý čas.
    - **Dokončeno**: Poskytuje chronologický protokol nedávno dokončených interakcí napříč všemi kanály.
- **Vylepšená viditelnost**: Všichni agenti zaznamenají tuto změnu uživatelského rozhraní seznamu úkolů, což zvyšuje jejich schopnost efektivně spravovat své úlohy tím, že poskytuje komplexní zobrazení všech příchozích a probíhajících interakcí v jednom podokně.
- **Indikátory** nepřečtených zpráv: Vizuálně zvýrazněte nepřečtené zprávy v chatech a konverzacích v sociálních sítích.

- **Hromadné akce**: Možnost "**Přijmout všechny úkoly**", když čeká na vyřízení více nových požadavků.

Proč je to důležité: Tato aktualizace zavádí významný posun v tom, jak agenti spravují své interakce tím, že nahrazují předchozí rozdělený oddíl pro "**Poslední**" zjednodušeným designem s kartami. Poskytnutím jasnějšího a organizovanějšího přehledu aktuálních, zařazených a dokončených úloh v zobrazení s jedním podoknem mohou agenti lépe určovat priority a spravovat své úlohy. Tato změna nejen zjednodušuje navigaci, ale také zvyšuje efektivitu, což agentům umožňuje efektivněji řídit interakce a poskytovat zvýšenou spokojenost zákazníků.



Panel úloh obrázku 5 – staré vs. nové uživatelské rozhraní

2.2.2. Interakce s třešničkou (vyhledávání a výběr) (vyžaduje konfiguraci správce)

Agenti získají větší kontrolu nad výběrem digitálních interakcí z front, což jim umožní efektivněji spravovat své pracovní vytížení.

Co se mění:

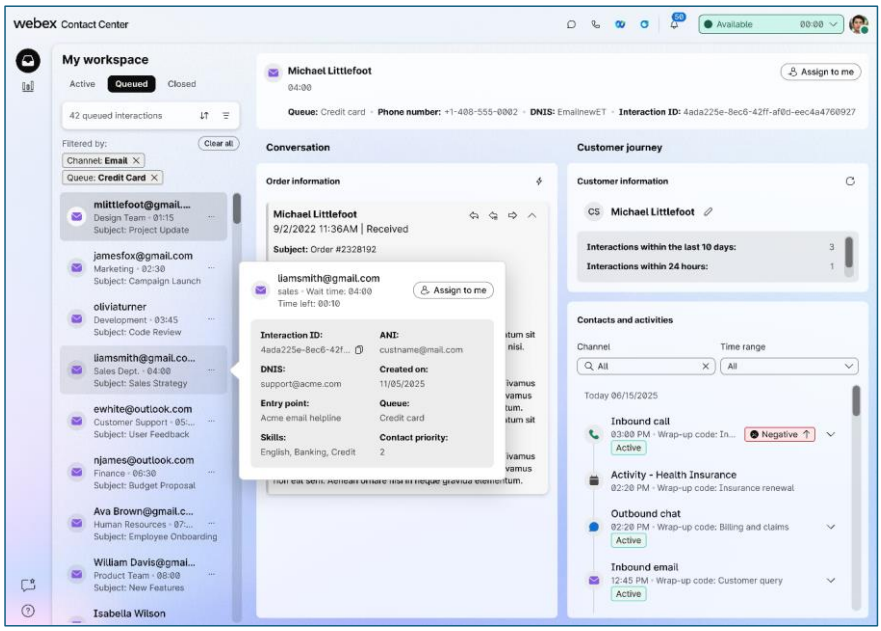
- **Nová funkce Tab ve** frontě: V novém uživatelském rozhraní seznamu úkolů umožní #**Tab "Ve frontě**" agentům prohlížet, filtrovat a třídit konverzace ve frontách, ke kterým mají přístup. To řeší scénáře, jako jsou špičky interakcí nebo odborné znalosti konkrétních agentů.
- **Výběr iniciovaný** agentem: Agenti se standardními a prémiovými licencemi teď mohou ručně přiřazovat konverzace sami sobě, i když překračují své souběžné limity, což poskytuje flexibilitu při zpracování úloh s vysokou prioritou nebo specializovaných úkolů.

Commented [M(5]: Musíme zavolat, kde funkce potřebuje konfiguraci správce a kde je ve výchozím nastavení povolena.

Commented [TS6R5]: Voláno pro všechny funkce, ať už je funkce konfigurována správcem nebo je povolena ve výchozím nastavení, pouze v názvech, pro rychlé pochopení.

- **Filtrování a třídění**: Rozhraní nabídne různé ikony pro použití štítků řazení (např. priorita kontaktu, jméno zákazníka, nejdelší čekací doba, název fronty) a filtry (např. tok interakce, podrobnosti, časové metriky, kanál, vstupní bod).
- **Náhled** přepisů v reálném čase: Agenti mohou před zvednutím úkolu zobrazit přepisy konverzací v režimu jen pro čtení, což poskytuje klíčový kontext pro efektivní zpracování.
- **Hromadný výběr**: Možnost hromadného výběru konverzací z fronty pro zvýšení efektivity.

Proč je to důležité: Tato funkce umožňuje agentům upřednostňovat určité konverzace na základě odborných znalostí nebo naléhavosti a zlepšovat zkušenosti zákazníků zajištěním rychlejších a přesnějších řešení. Zjednodušuje také postupy přechodu konverzace na konci směny, což umožňuje agentům uzavřít smyčky v souvisejících úkolech.



Obrázek 6 Agent Desktop s funkcí Cherry Pick

2.3. Vyřizování hovorů: Vylepšené komunikační nástroje

Zavádí se několik vylepšení, která zefektivňují správu hovorů a poskytují lepší kontext během interakcí se zákazníky.

2.3.1. Přepisy v reálném čase pro agenty (vyžaduje konfiguraci správce)

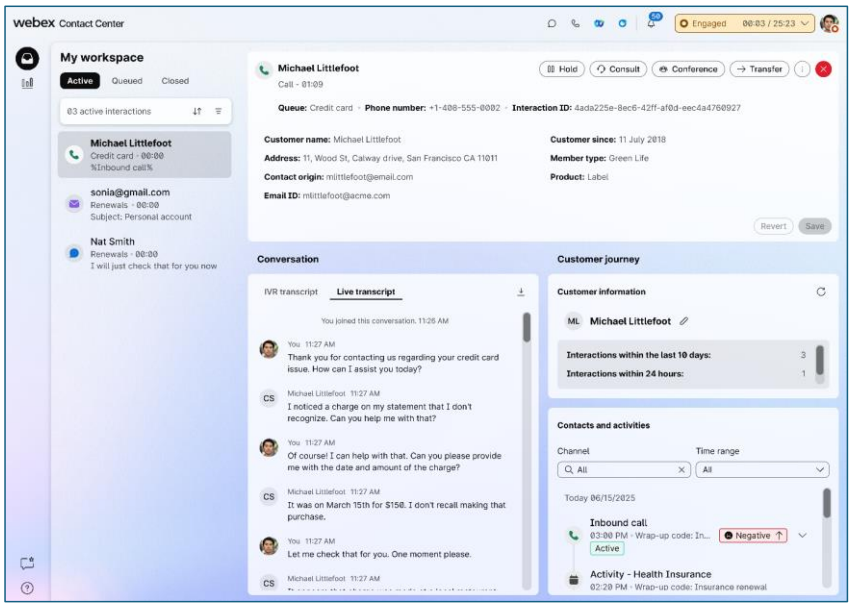
Agenti budou mít nyní k dispozici živý, průběžně aktualizovaný přepis konverzací se zákazníky, což zvýší jejich schopnost efektivně sledovat a reagovat.

Co se mění:

- **Živý přepis**: Každé mluvené slovo je přesně zachyceno v reálném čase přímo v rámci Agent Desktop, s cílovou latencí menší než 1 sekunda.
- **Automatické posouvání**: Přepis se automaticky posouvá tak, aby zobrazoval nejnovější mluvená slova, a zároveň umožňuje agentům posunout se zpět a zkontrolovat předchozí části konverzace.
- **Podpora** hovorů s více účastníky: Během přepojování hovorů, konzultací nebo konferencí budou přepisy zobrazeny živě od okamžiku připojení k hovoru pro nové účastníky a události primárního agenta budou jasně označeny.
- **Omezené ruční psaní** poznámek: Agenti mohou bez námahy sledovat bez nutnosti ručního psaní poznámek, což jim umožňuje zůstat plně zapojeni a soustředit se na zákazníka.
- **Mechanismus** zpětné vazby: Na konci konverzace je k dispozici volitelná možnost zpětné vazby palce nahoru/dolů, která pomáhá zlepšit přesnost přepisu.

Proč je to důležité: Tato funkce zlepšuje přesnost komunikace, snižuje nedorozumění (zejména s diakritikou nebo složitými informacemi) a zvyšuje efektivitu minimalizací opakujících se konverzací a ručního psaní poznámek, což vede k přesnějším a včasnějším reakcím.

Cisco Důvěrné



Obrázek 7 Agent Desktop s živými přepisy

2.3.2. Škálovatelnost: Vylepšené způsoby konzultací a přenosu (ve výchozím nastavení povoleno)

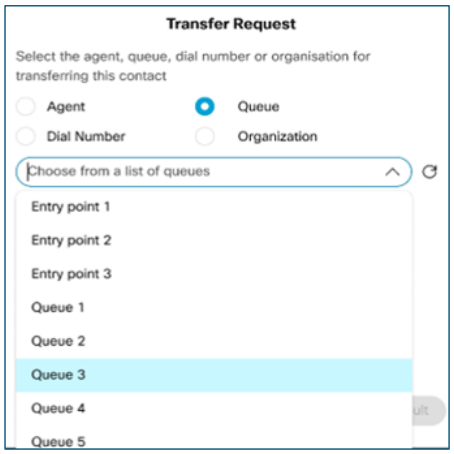
Commented [M(7]: je to 3720 - pokud tomu tak je, je to červenec

Uživatelské prostředí pro přepojování hovorů a konferenční funkce se vylepšuje pro větší konzistenci a srozumitelnost, zejména v rozsáhlých nasazeních.

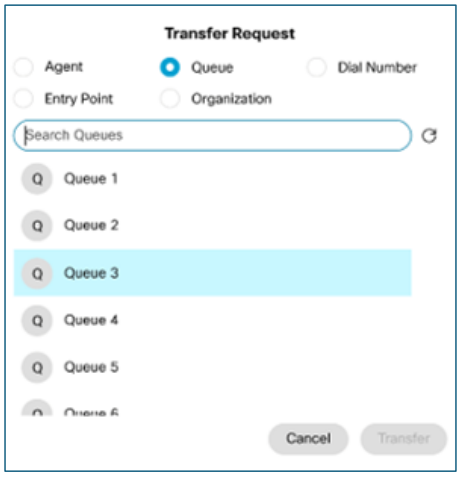
Co se mění:

- **Zjednodušené uživatelské rozhraní**: Modální konzultace a přenos budou mít konzistentnější a intuitivnější design se samostatnými přepínači pro vstupní body a fronty.
- **Jasnější navigace: Vstupní** body a fronty budou zobrazeny jako samostatné možnosti v modální dopravě pro snadnější navigaci a optimalizaci reality na obrazovce.
- **Standardizovaný výpis** entit: Entity (např. agenti, fronty) budou uvedeny jednotně napříč oběma modálními entitami, což optimalizuje váš pracovní prostor zobrazením pouze toho, k čemu máte přístup, na základě nastavení řízení přístupu.
- **Stránkované vyhledávání**: Pověření stanice, konzultace a modální přenos budou podporovat stránkované vyhledávání pro efektivní správu velkého počtu týmů, vstupních bodů a front.

Proč je to důležité: Tato vylepšení zvyšují efektivitu a usnadňují zpracování hovorů, snižují zmatky a chyby během přepojování a konzultací, zejména u velkých kontaktních center.



Obrázek 8 Přenos proudu / Konzultovat modální



Obrázek 9 Vylepšený přenos / konzultace modals

2.3.3. Elegantně prodloužit konzultační nohu, pokud zákazník neúmyslně klesne (vyžaduje konfiguraci správce)

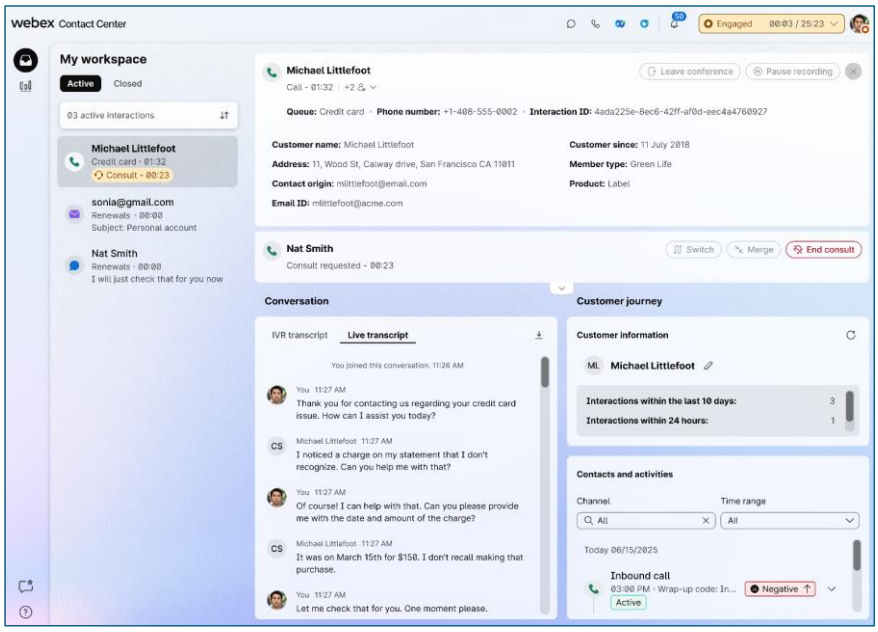
Commented [M(8]: Datum GA je v polovině července

Tato funkce zlepšuje spolupráci během konzultačních hovorů, zajišťuje kontinuitu a umožňuje agentům dokončit diskuse, i když se zákazník odpojí.

Co se mění:

- **Vymazat oznámení**: Agenti obdrží jasné oznámení, když zákazník opustí konverzaci, a podokno účastníků bude přesně odrážet nepřítomnost zákazníka.
- **Bezproblémová spolupráce** agenta a konzultované strany: Agent a konzultovaná strana mohou pokračovat v diskusi bez přerušení, což jim umožní sladit se na dalších krocích nebo akčních plánech pro zákazníka.
- **Flexibilita pro opětovné připojení**: Agenti budou mít možnost pozastavit konzultaci, zavolat zákazníkovi, spojit se s ním a bez problémů pokračovat v konzultaci bez ztráty kontextu.

Proč je to důležité: To zajišťuje, že agenti mohou dokončit diskuse s odborníky, i když zákazník klesne, zlepšit procesy po hovoru, snížit náhlé konce a zvýšit celkovou efektivitu a zákaznickou zkušenost.



Konzultace s obrázkem 10 pokračuje i po odpojení zákazníka

2.3.4. Plánování zpětných volání – příchozí a ruční odchozí (vyžaduje konfiguraci správce)

Nové funkce pro agenty při plánování zpětných volání, což zvyšuje flexibilitu při sledování zákazníků.

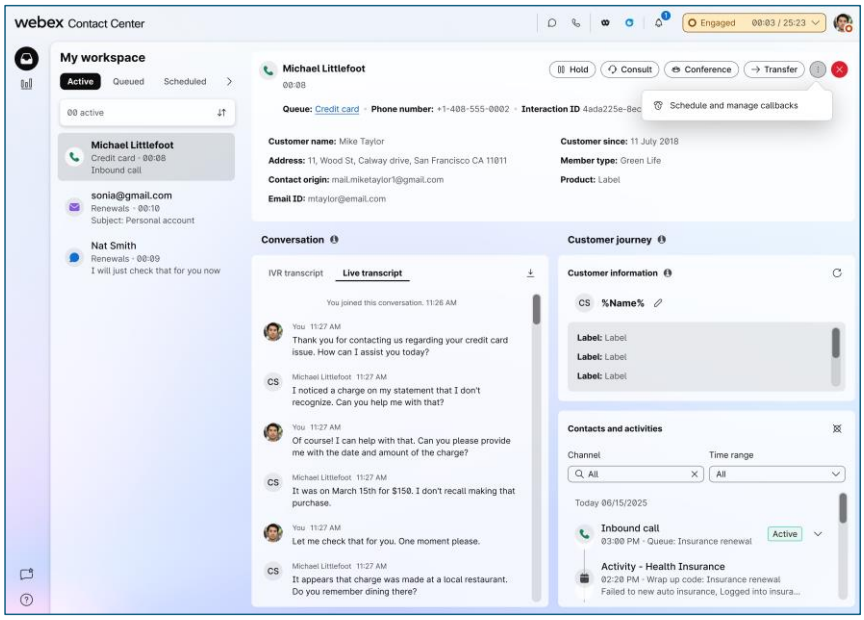
Co se mění:

Commented [M(9]: Mělo by to jít do části 2.3 pro vyřizování hovorů? Při interakci lze naplánovat zpětná volání

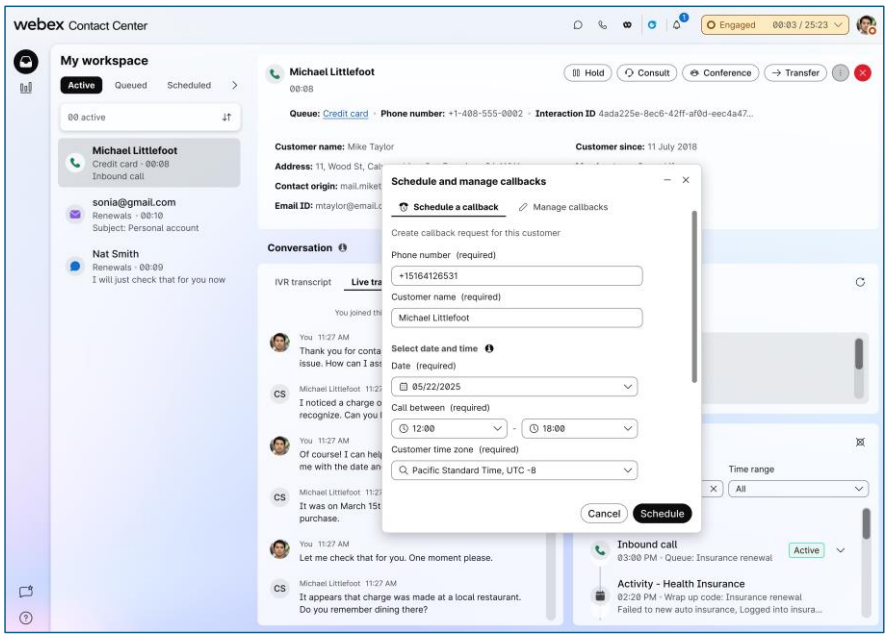
Commented [TS10R9]: Ano, děkuji. Tam by to dávalo nejlepší smysl. Přesun této sekce jako 2.3.4.

- **Plánování** zpětného volání iniciované agentem: Agenti budou moci naplánovat příchozí i ruční odchozí zpětná volání přímo z plochy během živé interakce nebo dokonce ve stavu ukončení.
- **Konfigurovatelné podrobnosti**: Agenti mohou konfigurovat podrobnosti zpětného volání, jako je jméno zákazníka, požadovaný čas (od 30 minut do 30 dnů), časové pásmo, číslo pro zpětné volání a název fronty.
- **Možnosti** přiřazení: Zpětná volání lze přiřadit komukoli ve frontě nebo konkrétnímu agentovi.
- **Možnosti** správy: Agenti mohou spravovat stávající zpětná volání, včetně jejich úprav, řazení do fronty nebo jejich zrušení.
- **Oznámení** na ploše: Systém poskytne jasná oznámení na ploše pro naplánovaná zpětná volání.

Proč je to důležité: To poskytuje větší flexibilitu při řízení sledování zákazníků a proaktivního dosahu, zlepšuje spokojenost zákazníků tím, že umožňuje konverzace ve vhodnou dobu a zvyšuje produktivitu agentů rozložením objemu hovorů.



Vylepšené 11 plánování zpětného volání - Možnosti ovládání interakce



Obrázek 12 Vylepšené plánování zpětného volání - Plánování a správa zpětných volání

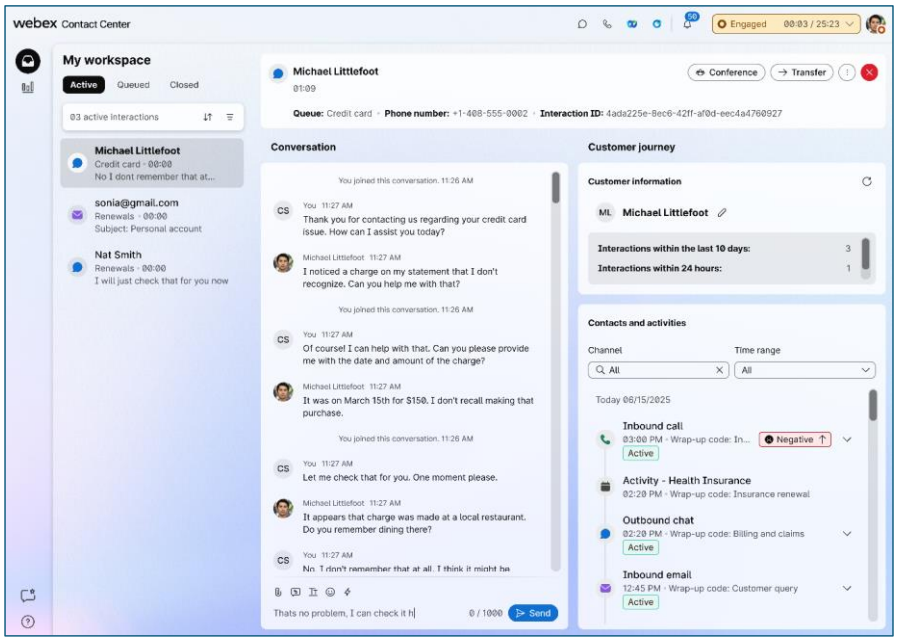
2.3.4. Pomůcka Customer Journey: Prostředí agenta (ve výchozím nastavení povoleno)

Agenti budou mít nyní okamžitý přístup ke komplexnímu, omnikanálovému pohledu na interakce se zákazníky, který poskytuje kritický kontext během živých zakázek.

Co se mění:

- **Výchozí dostupnost**: Widget Customer Journey Data Service (CJDS) bude nyní ve výchozím nastavení k dispozici v Webex Contact Center Agent Desktop a pro supervizory s agentskými personami. Nahradí stávající widget Historie kontaktů ve výchozím rozložení.
- **Holistický pohled na** zákazníka: Agenti získají konsolidovaný přehled o všech předchozích zákaznických kontaktech v reálném čase prostřednictvím hlasových, nativních chatů, e-mailů a kanálů IMI s časovými razítky.
- **Vylepšený kontext**: Widget umožňuje agentům filtrovat informace o zapojení zákazníků na základě kanálů (hlas, e-mail, chat, IMI) a po dobu 365 dnů, což umožňuje rychlý přehled o historických podrobnostech.
- **Customer Insights**: Agenti mohou zobrazit profily a přehledy zákazníků, což vede k lepšímu pochopení zákazníka a personalizovanějším interakcím.

Proč je to důležité: Tato funkce umožňuje agentům holistický pohled na historii zákazníků na dosah ruky, eliminuje potřebu opakovat informace a výrazně zlepšuje jejich schopnost efektivně řešit dotazy. To vede ke zlepšení průměrné doby zpracování (AHT) a pozitivnější zákaznické zkušenosti (CSAT/NPS).



Obrázek 13 Pomůcka cesty zákazníka

2.4. Outbound interakce: Digitální vylepšení a vylepšení kampaní

Nové funkce pro iniciování a správu odchozích digitálních interakcí a kampaní.

2.4.1. Odchozí komunikace iniciovaná digitálním agentem – přenos (ve výchozím nastavení povoleno)

Agenti budou mít nyní možnost přenášet odchozí digitální interakce (SMS a e-mail) do front nebo jiných agentů/supervizorů.

Co se mění:

- **Přepojit odchozí SMS/e-mail**: Agenti s prémiovými licencemi mohou přenášet digitální odchozí SMS a e-mailové interakce do front, jiných agentů nebo supervizorů (pro ty, kteří mají role supervizora a agenta). To je zásadní pro správu probíhající komunikace.

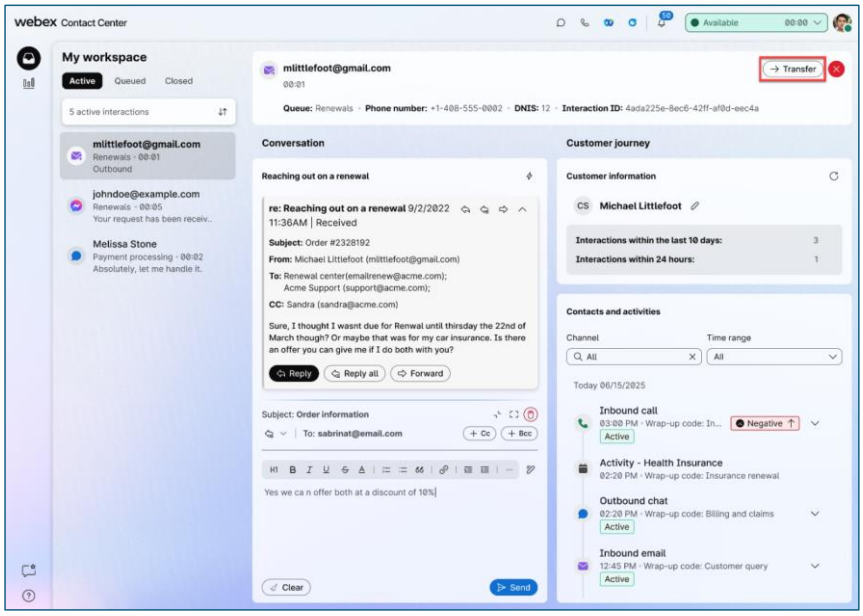
Commented [M(11]: Přidat ve výchozím nastavení widget 2.3.4 – Cesta zákazníka https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Vzhledem k tomu, že "Naplánovat zpětná volání" bylo přesunuto sem jako 2.3.4, přidán "Widget cesty zákazníka" jako 2.3.5. Zkontrolujte, prosím.

- **Přenos** příchozích e-mailů agentovi: Agenti nyní mohou slepě přenášet příchozí e-mailové interakce na jiné agenty / supervizory, což je funkce dříve omezená na fronty a nabízí více možností přímého předání.

Proč je to důležité: Toto vylepšení umožňuje agentům vyhnout se předčasnému ukončení konverzace na konci směny, což zajišťuje bezproblémové předávání a nepřetržitý zákaznický servis, zejména pro zákazníky, kteří vyžadují nepřetržité komunikační kanály.



Zjištění 14 odchozích e-mailů pomocí tlačítka pro přenos

2.4.2. Vylepšení uživatelského prostředí pro kampaně ve verzi Preview pro počítače (vyžaduje konfiguraci správce)

Uživatelské prostředí pro správu odchozích kampaní se vylepšuje tak, aby bylo v souladu se současnými oborovými standardy a Webex možnostmi on-prem.

Co se mění:

- **Vylepšené prostředí** kampaně s náhledem: Agenti nyní mohou hovor přijmout nebo přeskočit/odebrat kontakty s těmito akcemi zachycenými prostřednictvím odpovědi API.
- **Automatizované nabízení** kontaktů: Kontakty budou automaticky předány agentům, jakmile budou k dispozici, což optimalizuje čas agenta (přechod z modelu pull na model push).

Commented [M(13]: Umíme to lépe vyjádřit

Commented [TS14R13]: Níže je několik návrhů. Můžete navrhnout, který titul vypadá lépe, a mohu odpovídajícím způsobem aktualizovat?

"Enhancing Desktop UX: Preview and Predictive/Progressive Campaign Improvements"

"Vylepšení počítačového UX pro náhledové a progresivní/prediktivní kampaně"

"Improving Desktop UX: Outbound Campaign Management Updates" (Vylepšení uživatelského prostředí pro stolní počítače: Aktualizace správy odchozích kampaní)

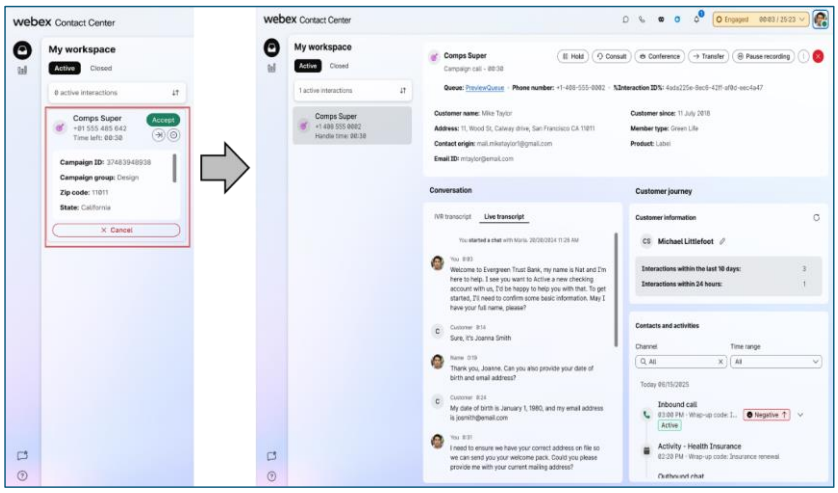
"Aktualizace UX pro počítače: náhledové a prediktivní/progresivní kampaně"

"Zjednodušení desktopového UX: Vylepšení odchozích kampaní"

Commented [M(15R13]: Vylepšení uživatelského prostředí pro kampaně ve verzi Preview pro počítače

- **Konfigurovatelné možnosti**: Nastavení na úrovni kampaně umožní administrátorům zakázat možnosti Přeskočení a **Odebrat** a konfigurovat dobu trvání časového limitu a automatické akce (Přeskočit, Přijmout, Odmítnout).
- **Protokolování**: Systém zaznamená, jak často agenti používají možnosti "**Přeskočit**" a "**Odebrat**" pro lepší správu kampaní.

Proč je to důležité: Cílem těchto aktualizací je poskytnout agentům zapojeným do odchozích kampaní intuitivnější a efektivnější prostředí, pomoci jim lépe se připravit na tyto interakce a spravovat je a uzavřít stávající mezery ve funkcích.



Kampaň s vylepšeným náhledem obrázku 15

3. Cesta supervizora: Posílený dohled a řízení

Tato část podrobně popisuje významné změny a nové funkce přicházející do Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Rozšířené přihlášení a pověření stanice (vyžaduje konfiguraci správce)

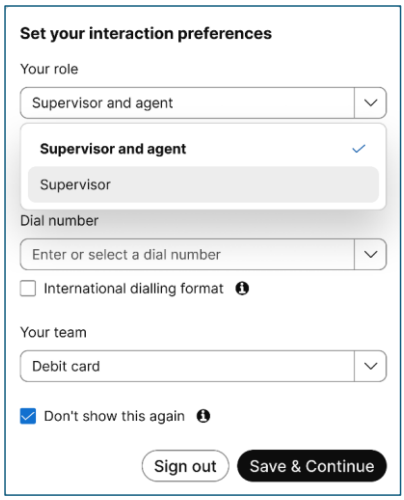
Podobně jako agenti, supervizoři zažijí efektivnější přihlašovací proces, což sníží tření a zlepší efektivitu.

Co se mění:

- **Chytřejší možnosti** přihlášení: Přihlašovací obrazovka bude dynamicky zobrazovat pouze možnosti relevantní pro váš profil nadřízeného, čímž se eliminují irelevantní volby.

- **Předem vyplněné přihlašovací údaje: Automatické** předvyplnění čísel nebo linek pro profily s jednou možností, což šetří čas.
- **Webex Calling Validation**: Ověřování v reálném čase pro Webex Calling uživatele, zajištění správných a registrovaných linek / čísel volání.
- **Funkce** "Příště to nezobrazovat": Možnost přeskočit výběr stanice pro budoucí přihlášení, což umožňuje automatické přihlašování.

Proč je to důležité: Rychlejší přihlašování, snížení počtu chyb a vyšší efektivita směrování pro supervizory, což jim umožní rychlý přístup k jejich nástrojům pro správu. Kromě toho budou supervizoři, kteří již mají vybraná uložená pověření, i nadále využívat bezproblémové prostředí, aniž by se setkali s novým uživatelským rozhraním, a zachovají svůj aktuální pracovní postup.



Vylepšená 16 přihlašovací obrazovka supervizora

3.2. Monitorování a správa: Hlubší přehled a kontrola

Nadřízení získají výkonnější nástroje pro monitorování a řízení svých týmů v reálném čase, které umožní rozhodování na základě dat.

3.2.1. Statistiky fronty v reálném čase (ve výchozím nastavení povoleno)

Správci budou mít centralizovaný a akční pohled na výkon fronty, který nahradí předchozí řídicí panel stránky Home.

Co se mění:

Cisco Důvěrné

- **Vyhrazené "Fronty" Tab**: Nová sekce Tab/sekce na ploše správce nabídne jediný přístupový bod pro všechny informace související s frontami, včetně metrik dostupnosti agentů v reálném čase a denních/7denních trendových linií.
- **Přizpůsobené zobrazení**: Možnost vybírat, uspořádat a filtrovat sloupce tak, aby zobrazovaly nejrelevantnější metriky pro konkrétní fronty (např. nejdelší čekací úkol, průměrná doba ve frontě, průměrná doba do odpovědi).
- **Vizuální reprezentace: Metriky** fronty v reálném čase budou prezentovány ve vizuálně přitažlivém a snadno srozumitelném formátu (tabulky, tabulky, grafy).
- **Možnosti procházení**: Vedoucí se mohou ponořit do podrobností fronty, zkoumat stav agenta a aktuální interakce a získat přehled o směrování založeném na dovednostech.
- **Přímé akce**: Rozhraní poskytuje přímý přístup k akcím, jako je přiřazování nebo odebírání agentů (pro fronty založené na agentech).

Proč je to důležité: Tato funkce poskytuje důležité informace o výkonu fronty v reálném čase a umožňuje nadřízeným činit rychlá rozhodnutí založená na datech za účelem optimalizace personálního obsazení, zlepšení úrovně služeb a přizpůsobení se měnícím se objemům hovorů.

Důležité poznámky:

- Tato funkce je implementována pouze v novém uživatelském rozhraní. Supervizoři budou muset přepnout na "**Nový vzhled**", aby získali přístup ke statistikám fronty v reálném čase.
- Nové zobrazení fronty se automaticky zobrazí supervizorům v rozhraní "**Nový vzhled**". Nemusí aktualizovat rozložení JSON, aby tuto funkci povolili nebo k ní měli přístup.

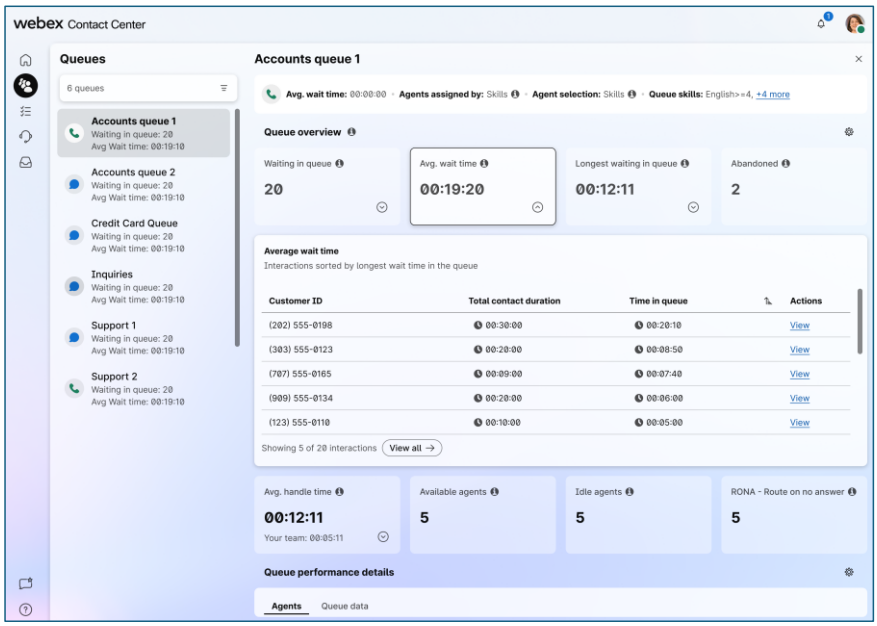
Commented [M(16]: pojďme odstranit tento řádek @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Vyškrtnuto, ale po Jananiho potvrzení bude zcela odstraněno.

Commented [M(18R16]: pojďme odstranit pro jistotu .. Vím, že ji teď neodstraňujeme.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - můžete prosím přidat poznámku, že nové zobrazení fronty se automaticky zobrazí pro supervizory a nemusí aktualizovat rozložení JSON?

Commented [TS20R19]: Aktualizována poznámka.



Obrázek 17 Nový supervizor Statistiky fronty v reálném čase Tab

3.2.2. Zobrazení seznamu interakcí (ve výchozím nastavení povoleno)

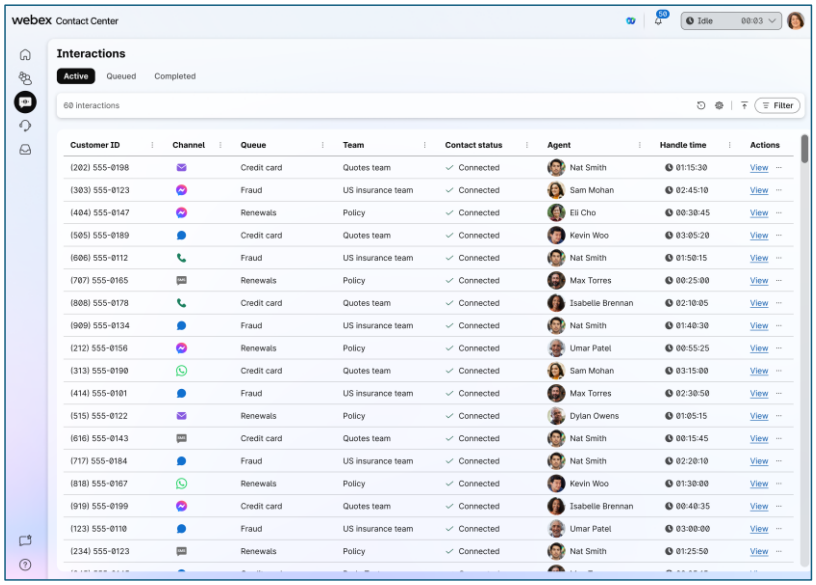
Oblast Správa nahrávání je nahrazena novou interakcí Tab, která poskytuje komplexní pohled na všechny interakce se zákazníky.

Co se mění:

- **Nové "Interakce" Tab**: Tento Tab poskytne jasný pohled na interakce se zákazníky v reálném čase v každé fázi a konsoliduje živé, frontové a minulé interakce.
- **Tři dílčí karty**:
    - **Aktivní interakce**: Monitorujte živé konverzace v reálném čase a zobrazujte podrobnosti, jako je ID interakce, kanál, fronta, název agenta a doba trvání zapojení.
    - **Interakce** ve frontě: Zobrazení interakcí čekajících ve frontách, včetně ID interakce, fronty, kanálu a času stráveného v kontaktním centru.
    - **Dokončené interakce**: Snadný přístup k minulým interakcím a nahrávkám.
- **Přizpůsobitelná tabulka**: Přizpůsobitelná tabulka pro filtrování a organizaci dat, která zvyšuje použitelnost.

Proč je to důležité: Tato vylepšená funkce zjednodušuje sledování probíhajících případů a kontrolu dokončených interakcí, čímž zvyšuje efektivitu a schopnost reagovat pro nadřízené tím, že poskytuje jediné, intuitivní rozhraní pro správu interakcí.

Poznámka k filtrům: Několik filtrů odpovídá konkrétně e-mailovému kanálu, například předmět e-mailu, příjemci a další. Chcete-li tyto filtry použít na stránce Interakce, musí být nejprve povoleny prostřednictvím řízení toku.



Obrázek 18 nového zobrazení seznamu interakcí

3.2.3. Zobrazení podrobností interakcí (vyžaduje konfiguraci správce)

Komplexní celostránkové zobrazení pro podrobnou analýzu interakce, které poskytuje hlubší přehled pro nadřízené.

Co se mění:

- **Vylepšené zobrazení** podrobností: Supervizoři získají komplexní přehled o interakcích se zákazníky, včetně živých a dokončených přepisů pro digitální interakce.
- **Panel** bohatých dat: Kromě stávajících nahrávek získáte hlubší přehled prostřednictvím přepisů v reálném čase, podrobného panelu dat interakce (zobrazujícího časování, dobu trvání, dobu čekání a dobu zpracování) a zobrazení cesty zákazníka napříč různými kanály a dny.
- **Centralizovaný přístup**: Toto zobrazení konsoliduje všechna relevantní data interakce a zjednodušuje analýzu a kontrolu.

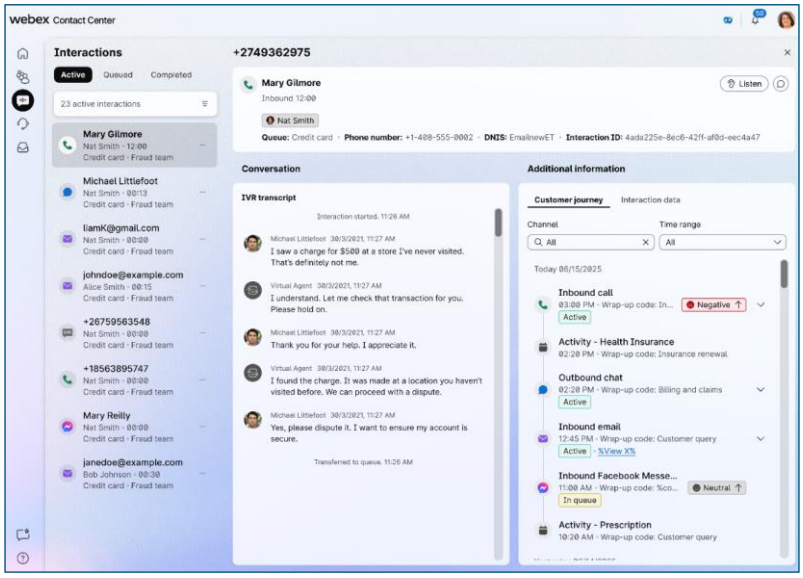
Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) přepisy nepřicházejí správně... Můžeme potvrdit aktualizaci?

Commented [J(22R21]: Aktualizovaný

Proč je to důležité: To poskytuje nadřízeným bohatší data pro lepší monitorování, analýzu a hlubší pochopení zapojení zákazníků, což usnadňuje lepší koučování a řízení výkonnosti.

Důležité poznámky / připravujeme:

- Widget Cesta zákazníka bude v tomto zobrazení přidán a aktualizován jako vylepšení rychlého sledování.
- Přepisy v reálném čase a historické přepisy budou také k dispozici jako rychlé sledování.



Obrázek 19 Komplexní zobrazení podrobností interakce

3.2.4. Aktualizace profilu dovedností jednotlivých agentů z počítače správce (vyžaduje konfiguraci správce)

Nadřízení budou mít možnost přímo upravovat profily dovedností agentů, zefektivnit operace a snížit administrativní režii.

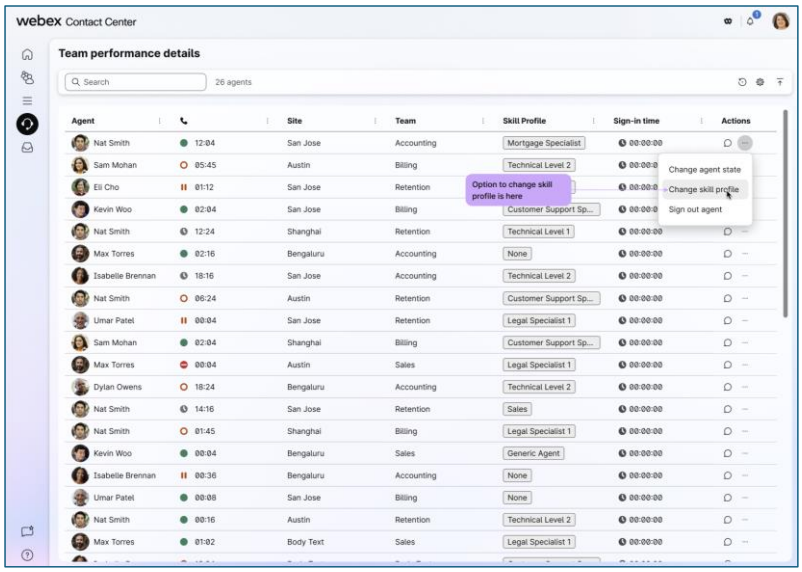
Co se mění:

- **Přímé aktualizace** profilu dovedností: Supervizoři mohou zobrazit a aktualizovat profily dovedností jednotlivých agentů přímo z plochy správce v zobrazení Podrobnosti o výkonu týmu. To eliminuje potřebu navigovat do řídicího centra pro takové změny.
- **Úpravy** v reálném čase: To umožňuje nadřízeným provádět úpravy v reálném čase pro agenty v jejich působnosti, jako je aktualizace úrovní dovedností nebo

přiřazení/odebrání profilů dovedností, což zajišťuje okamžitý dopad na směrování.

- **Podrobnosti o** klíčové dovednosti: Supervizoři mohou zobrazit podrobnosti profilu klíčové dovednosti, jako je název dovednosti, typ dovednosti a hodnota dovednosti, aby mohli rychle přijímat informovaná rozhodnutí.
- **Abecední řazení**: Dostupné profily dovedností a dovednosti v rámci profilu budou seřazeny abecedně pro snadné použití.

Proč je to důležité: Tato funkce zvyšuje provozní agilitu a umožňuje nadřízeným rychle se přizpůsobit měnícím se potřebám přímou správou dovedností agenta, aniž by vyžadovala zásah správce pro každou změnu, což zvyšuje efektivitu a schopnost reagovat.



Aktualizace profilu přímé dovednosti vedoucího postavy 20

3.2.5. Správa přímého přiřazení agenta k frontám z počítače správce (vyžaduje konfiguraci správce)

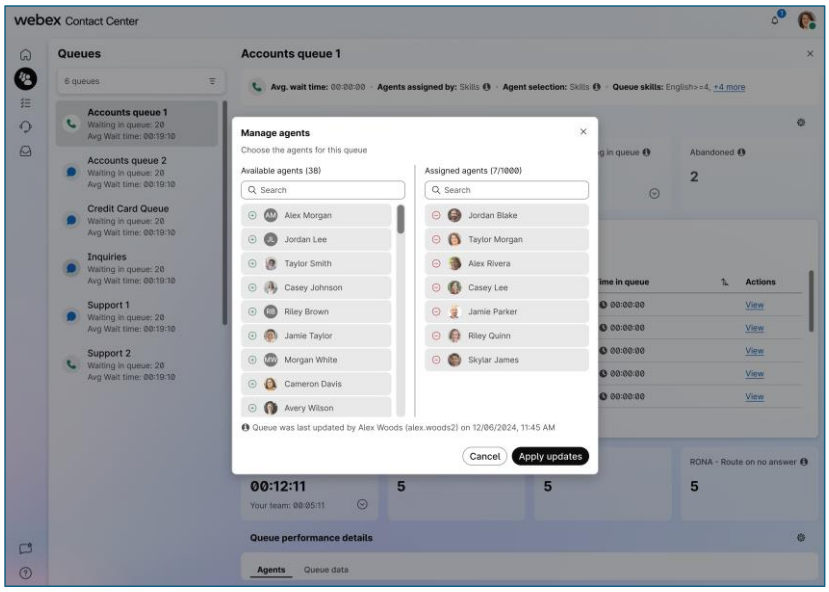
Supervizoři mohou přímo přiřazovat agenty k frontám založeným na agentech, což poskytuje větší kontrolu nad správou pracovních sil.

Co se mění:

- **Přímé přiřazení** agenta k frontě: Supervizoři mohou přímo přiřazovat agenty k frontám založeným na agentech z plochy správce, což umožňuje dynamické úpravy personálního obsazení na základě potřeb v reálném čase.

- **Viditelnost** kapacity front: Vedoucí budou mít přehled o frontách, které dosáhly své kapacity, což jim umožní zabránit dalším přiřazením agentů, aby se vyhnuli zahlcení front.
- **Přístup na základě** rolí: Přístup k této funkci řídí správci prostřednictvím Centra řízení, což zajišťuje, že autorizovaní uživatelé provádějí změny.
- **Potvrzení** v reálném čase: Po úspěšné aktualizaci přiřazení fronty obdrží supervizoři potvrzení/upozornění v reálném čase.

Proč je to důležité: Tato funkce poskytuje supervizorům větší kontrolu nad přidělováním agentů, což umožňuje dynamičtější a efektivnější správu pracovních sil, zejména v prostředích fronty založených na agentech, a podporuje migraci místních zákazníků.



Přímé přiřazení agenta supervizora 21

4. Závěr: Posílení vašeho kontaktního centra

Vylepšení pro Webex Contact Center Desktop představují významný krok vpřed při zlepšování každodenního zážitku jak pro agenty, tak pro supervizory. Tato vylepšení, od zjednodušeného přihlašování a intuitivní správy úkolů až po výkonné přehledy v reálném čase a flexibilní zpracování hovorů, jsou navržena tak, aby zvýšila efektivitu, zlepšila komunikaci a poskytovala výjimečné služby zákazníkům.

Cisco Důvěrné

Doporučujeme všem uživatelům, aby tyto nové funkce prozkoumali, poskytli zpětnou vazbu a plně je využili. Vaše postřehy jsou neocenitelné, protože se neustále vyvíjíme a vylepšujeme zážitek Webex Contact Center.

5. Klíčové body a položky akcí partnerů

Tato vylepšení znamenají významný skok vpřed pro Webex Contact Center Desktop a přinášejí podstatná vylepšení agentům i supervizorům. Abychom zajistili hladký přechod a maximalizovali hodnotu pro vaše zákazníky, zde jsou kritické výsledky a základní opatření pro naše partnery.

5.1. Základní výsledky pro vaše zákazníky

5.1.1 Modernizované a intuitivní uživatelské prostředí

- **Očekávání**: Agenti a supervizoři zažijí čerstvé, konzistentní a vizuálně přitažlivé rozhraní. Tento svěží vzhled je navržen tak, aby snížil kognitivní zátěž, zlepšil použitelnost a poskytl intuitivnější pracovní postup a položil základy pro budoucí inovace.
- **Co sdělit**: Zdůrazněte výhody aktualizace uživatelského rozhraní: čistší, modernější vzhled, lepší přehlednost a pohodlnější každodenní zážitek.

5.1.2 Zmocnění agenti, rychlejší řešení

- **Očekávání**: Agenti získají výkonné nové nástroje přímo integrované do jejich pracovního postupu. Funkce, jako jsou **přepisy** v reálném čase, **widget** Customer Journey, **interakce** Cherry Pick a **plánovaná** zpětná volání, výrazně zvýší jejich schopnost porozumět kontextu zákazníka, efektivně řídit interakce a poskytovat přesnější a včasnější odpovědi.
- **Co komunikovat**: Zdůrazněte, jak tyto funkce zvýší produktivitu agentů, zkrátí průměrnou dobu zpracování (AHT) a povedou k vyšší spokojenosti zákazníků (CSAT) tím, že umožní personalizovanější a informovanější interakce.

5.1.3 Vylepšená kontrola supervizora a provozní přehledy v reálném čase

- **Očekávání**: Supervizoři získají bezprecedentní přehled a kontrolu nad provozem svého kontaktního centra. Nové **statistiky** front v reálném čase, komplexní **zobrazení** seznamů interakcí a podrobností a možnost přímo **aktualizovat profily** dovedností agenta a **spravovat přiřazení agentů do front** umožní rozhodování na základě dat a proaktivní optimalizaci pracovní síly.
- **Co komunikovat**: Zdůrazněte zvýšenou provozní agilitu a vylepšené možnosti řízení, které umožní nadřízeným rychle se přizpůsobit měnícím se požadavkům a optimalizovat výkonnost týmu.

Commented [TS23]: K Jananiho následujícímu komentáři:

"Myslím, že musíme pro partnery vyvolat 3-5 klíčových očekávání / výsledků s CTA, což znamená, čemu by měli věnovat pozornost a co by měli informovat zákazníka. Je těžké to získat čtením velkého dokumentu."

Tato závěrečná část může být ponechána tak, jak je, nebo může být odtud odstraněna a sdílena přímo s partnery s odkazem na tento podrobný dokument.

5.2. Základní položky akcí partnera

5.2.1 Proaktivní komunikace a povědomí

- **Akce**: Informujte své zákazníky o těchto nadcházejících změnách s dostatečným předstihem. Sdílejte tento dokument jako zdroj a zdůrazněte klíčové výhody relevantní pro jejich konkrétní operace.
- **Proč je to důležité**: Včasná komunikace pomáhá řídit očekávání a připravuje zákazníky na přechod, čímž podporuje pozitivní zkušenost s přijetím.

5.2.2 Strategická konfigurace a plánování povolení

- **Akce**: **Klíčové je, že mnoho z těchto výkonných nových funkcí NENÍ ve výchozím nastavení povoleno.** Přečtěte si poznámky "Vyžaduje konfiguraci správce" pro každou funkci v tomto dokumentu. Spolupracujte se svými zákazníky na strategickém plánování aktivace příznaků funkcí, konfiguraci nezbytných nastavení v Centru řízení a úpravě uživatelských oprávnění.
- **Proč je to důležité**: Včasná a správná konfigurace je pro zákazníky nezbytná, aby mohli odemknout plnou hodnotu těchto vylepšení. Proaktivní plánování předchází problémům na poslední chvíli a zajišťuje, aby funkce byly přizpůsobeny potřebám zákazníků.

5.2.3 Podpora školení a adopce

- **Akce**: Připravte školicí materiály a sezení pro agenty a nadřízené vašich zákazníků. Zaměřte se na nové pracovní postupy zavedené funkcemi, jako je Cherry Pick, přepisy v reálném čase, pomůcka Customer Journey Widget a vylepšené nástroje pro správu supervizorů.
- **Proč je to důležité**: Efektivní školení je klíčem k úspěšnému přijetí funkcí a zajišťuje, aby uživatelé pochopili, jak využít nové funkce ke zlepšení svých každodenních úkolů a celkového výkonu.

5.2.4 Monitorování a poskytování zpětné vazby

- **Akce**: Povzbuďte své zákazníky, aby poskytli zpětnou vazbu k novým funkcím během jejich vydání a po něm. Předejte všechny kritické postřehy nebo návrhy zpět na Cisco.
- **Proč je to důležité**: Vaše postřehy a zpětná vazba od zákazníků jsou neocenitelné pro neustálé zlepšování a zdokonalování produktů.