Webex Contact Center Desktop: Forbedringer af agent- og supervisorkampagneforløb

1. Introduktion: En opdateret oplevelse for agenter og supervisorer

Cisco Webex Contact Center udvikler sig løbende for at forbedre brugeroplevelsen, strømline arbejdsgange og øge produktiviteten for vores agenter og supervisorer. De kommende forbedringer bringer betydelige opdateringer, især med fokus på en opdateret brugergrænseflade, forbedret opkaldshåndtering og avancerede administrationsfunktioner.

Dette dokument fungerer som din omfattende vejledning til at forstå disse transformerende ændringer og beskriver rejsen fra logon til daglig drift for både agenter og supervisorer. Vores mål er at sikre en jævn overgang og maksimere indførelsen af disse kraftfulde nye funktioner.

1.1. Samlet opdatering af brugergrænsefladen: Et nyt udseende og funktionalitet for alle (aktiveret som standard)

Commented [M(1]: mål GA er 22. juli

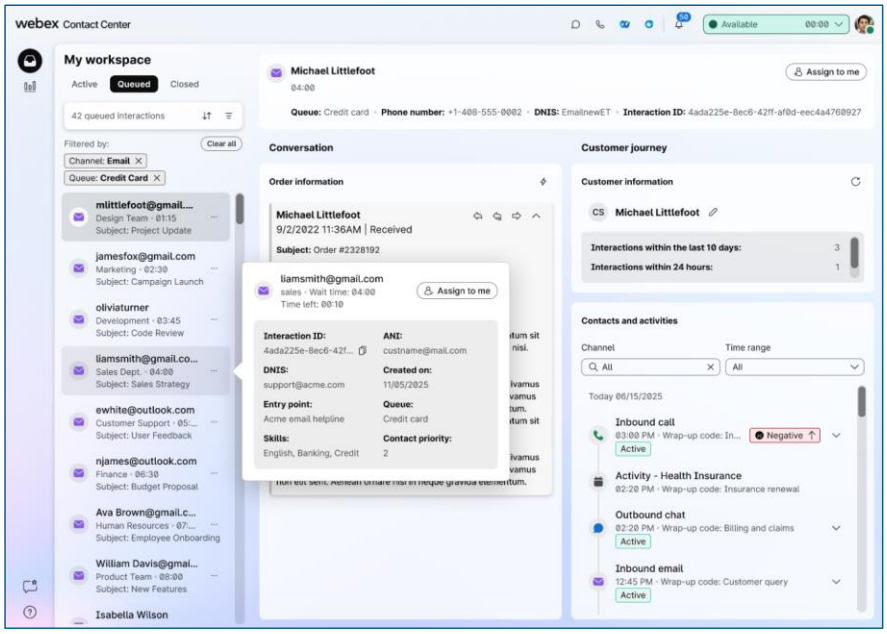
En hjørnesten i denne forbedring er en omfattende visuel forbedring af både agent- og supervisorskriveborde. Denne opdatering har til formål at give en renere, mere moderne og intuitiv grænseflade.

Hvad ændrer sig:

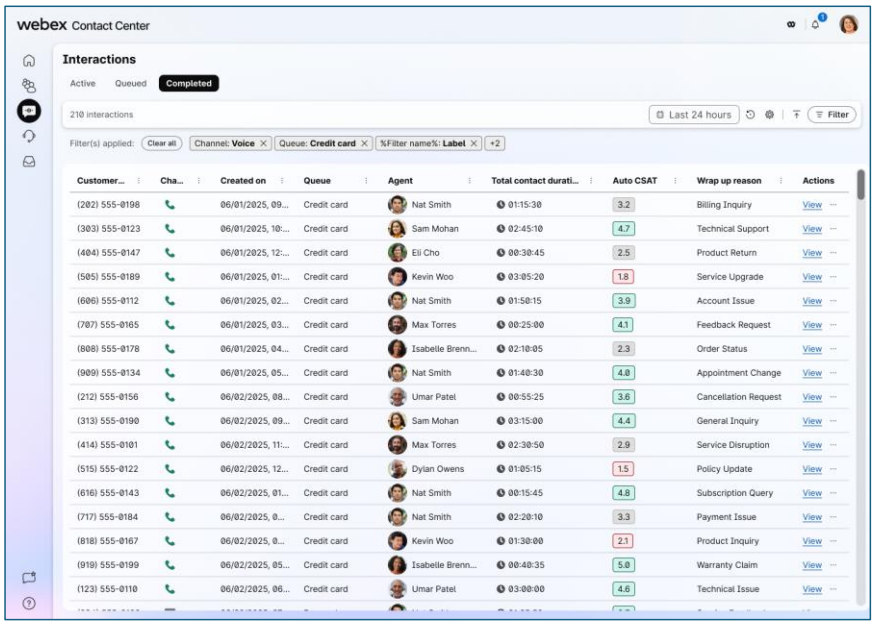
- **Visuelle forbedringer**: Forvent opdaterede skrifttyper, raffinerede baggrundsfarver, strømlinede UI-elementer og en opdateret farvepalet. Dette er ikke kun kosmetisk; Det er designet til at forbedre klarhed og visuel appel, hvilket gør dine daglige opgaver mere komfortable og effektive.
- **Opdateret informationsarkitektur**: Den underliggende struktur af desktop-brugergrænsefladerne optimeres til problemfrit at integrere kommende funktioner. Dette lægger grunden til funktioner som forbedret opgavestyring, køstatistik i realtid og en mere robust interaktion Tab.

Hvorfor det betyder noget: Denne visuelle opdatering giver en ensartet og moderne oplevelse på tværs af platformen, forbedrer brugervenligheden og forbereder skrivebordet til fremtidige avancerede funktioner.

Handling for brugere: Den nye brugergrænseflade er snart målrettet til generel tilgængelighed (GA). Alle nye funktioner, der er nævnt i dette dokument, er udelukkende tilgængelige i den nye brugergrænseflade. Når den er aktiveret, har agenter mulighed for at TURN fra den nye brugergrænseflade via **Indstillinger → skifte nyt udseende**. Bemærk dog, at nogle af de nye funktioner ikke fungerer i det ældre look. For supervisorer vil alle nye funktioner kun være tilgængelige i den nye brugergrænseflade, og de vil ikke have mulighed for at slå den fra.



Figur 1opdateret Agent Desktop brugergrænseflade



Figuren 2 Opdateret brugergrænseflade til supervisorskrivebord

2. Agentrejsen: Fra login til kundeinteraktion

Commented [M(2]: GA-dato: 22. juli

Dette afsnit beskriver de vigtigste ændringer og forbedringer, der påvirker Webex Contact Center Agent Desktop-oplevelsen.

2.1. Udvidet logon- og stationslegitimationsoplysninger (kræver administratorkonfiguration)

Commented [M(3]: GA-dato: 22. juli

Logonprocessen strømlines, så den er hurtigere, mere effektiv og mindre udsat for fejl, og den adresserer almindelige agentfrustrationer i forbindelse med forkerte eller inaktive opkaldsnumre og gentagne valg.

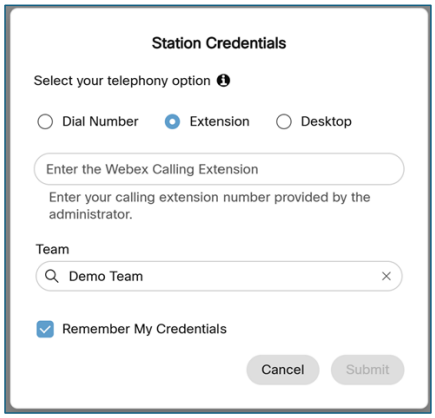
Hvad ændrer sig:

- **Smartere logonindstillinger**: Logonskærmen viser kun de indstillinger, der er relevante for din agentprofil, dynamisk. For eksempel, hvis du er konfigureret til kun desktop-telefoni, vil du kun se desktop-indstillingen, hvilket eliminerer unødvendige valg. Agenter, der kun er digitale, vil ikke længere se telefonimuligheder.
- **Legitimationsoplysninger**, der er udfyldt på forhånd: Hvis din profil indeholder et enkelt konfigureret opkaldsnummer eller lokalnummer, udfyldes disse oplysninger automatisk på forhånd, hvilket sparer dig tid og kræfter. For profiler

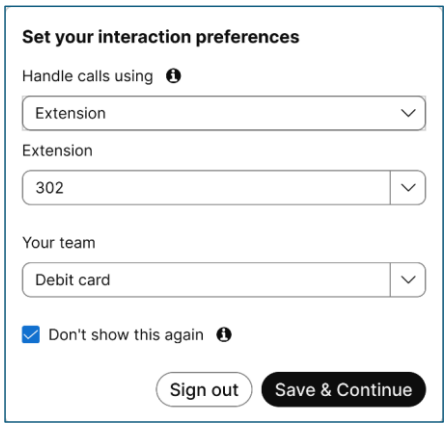
med flere muligheder vil en praktisk rullemenu være tilgængelig, hvilket giver mulighed for valg fra forskellige opkaldsplaner eller indtastning af et brugerdefineret lokalnummer.

- **Webex Calling Validering**: For Webex Calling-brugere sikrer realtidsvalidering, at det indtastede lokalnummer eller opkaldsnummer er korrekt, registreret på en enhed eller app og ikke i øjeblikket bruges af en anden agent. Denne proaktive validering forhindrer almindelige routingproblemer som RONA (Redirection on No Answer) og forbedrer nøjagtigheden af opkaldsrouting.
- **Funktionen "Vis ikke dette igen": Et** nyt afkrydsningsfelt giver dig mulighed for at gemme dine oplysninger og springe skærmen til valg af station over under efterfølgende logins, hvilket muliggør automatisk login og omgår dette trin. Denne indstilling fortsætter på tværs af forskellige browserlogons og kan til enhver tid ryddes i profilindstillinger, hvis det er nødvendigt.

Hvorfor det er vigtigt: Tidligere skulle agenter manuelt angive deres legitimationsoplysninger og navigere i flere trin for at logge på, hvilket ofte førte til forsinkelser og fejl. Denne forbedring strømliner processen ved at automatisere vigtige trin, reducere logontiden betydeligt, minimere fejl, der skyldes forkert indtastede oplysninger, og forbedre nøjagtigheden af opkaldsrouting. Agenter, der har gemt legitimationsoplysninger, der er valgt i dag, vil ikke se den nye brugergrænseflade, hvilket sikrer en problemfri oplevelse for dem, der allerede bruger denne funktion. Samlet set fører denne ændring til en mere jævn start på arbejdsdagen og øget produktivitet for agenterne.



Figurér 3 aktuel agentlogonskærm



Figuren 4 Udvidet loginskærm for agent

2.2. Opgavestyring: Strømlinet interaktionshåndtering

Den måde, hvorpå agenter får vist og administrerer indgående opgaver og opgaver i kø, udvikler sig for at opnå større klarhed og kontrol.

2.2.1. Opdatering af brugergrænsefladen til opgaveliste (aktiveret som standard)

Commented [M(4]: 22. juli

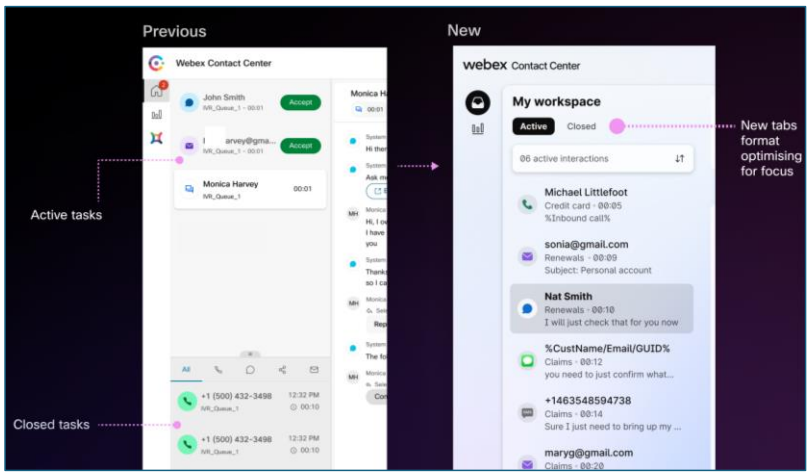
Ruden Opgaveliste gennemgår en betydelig ændring for at forbedre organiseringen og læsbarheden og tilbyder en samlet indbakke til alle interaktioner.

Hvad ændrer sig:

- **Design** med faner: Det tidligere opdelte afsnit for "**Seneste" erstattes med et design med 3 faner**, der giver et klart overblik over din arbejdsbyrde:
    - **Aktiv**: Viser alle aktive interaktioner, herunder opkaldstype, kundetelefonnummer, DNIS, kø og forløbet tid.
    - **Sat** i kø: Viser interaktioner, der venter i køer, som agenten kan vælge, viser kundenavn, e-mail (hvis tilgængelig), kø og forløbet tid.
    - **Fuldført**: Indeholder en kronologisk log over nyligt fuldførte interaktioner på tværs af alle kanaler.
- **Forbedret synlighed**: Alle agenter vil opleve denne ændring af brugergrænsefladen til opgavelisten, hvilket forbedrer deres mulighed for at administrere deres arbejdsbyrde effektivt ved at levere en omfattende visning med én rude af alle indgående og igangværende interaktioner.
- **Indikatorer for ulæste beskeder: Fremhæv** ulæste beskeder visuelt i chats og sociale samtaler.

- **Massehandlinger: Mulighed** for at "**acceptere alle opgaver**", når flere nye anmodninger afventer.

Hvorfor det er vigtigt: Denne opdatering introducerer et markant skift i, hvordan agenter administrerer deres interaktioner **ved at erstatte det tidligere opdelte afsnit for "**Seneste" med et strømlinet design med faner. Ved at give en klarere og mere organiseret oversigt over aktuelle, satte og afsluttede opgaver i en visning med en enkelt rude kan agenter bedre prioritere og administrere deres arbejdsbyrde. Denne ændring forenkler ikke kun navigationen, men forbedrer også effektiviteten, så agenter kan administrere interaktioner mere effektivt og levere forbedret kundetilfredshed.



Figuropgavepanel 5 – gammel vs. ny brugergrænseflade

2.2.2. Cherry Pick-interaktioner (Søg og vælg) (kræver administratorkonfiguration)

Commented [M(5]: Vi er nødt til at kalde ud, hvor funktionen har brug for adminkonfiguration vs. aktiveret som standard.

Commented [TS6R5]: Fremhævet for alle funktioner, uanset om en funktion er konfigureret af admin eller er aktiveret som standard, kun i titlerne, for at give dem hurtig besked.

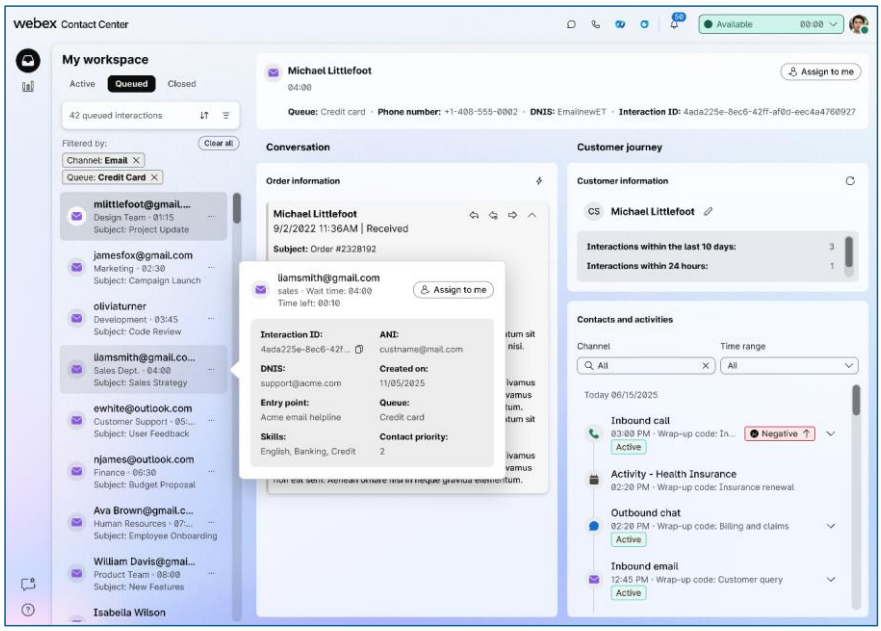
Agenter får mere kontrol over valg af digitale interaktioner fra køer, hvilket giver dem mulighed for at administrere deres arbejdsbyrde mere effektivt.

Hvad ændrer sig:

- **Ny "Sat i kø" Tab-funktionalitet**: I den nye brugergrænseflade til opgaveliste giver "**Sat i kø**" Tab agenter mulighed for at se, filtrere og sortere samtaler i de køer, de har adgang til. Dette løser scenarier som stigninger i interaktionen eller specifik agentekspertise.
- **Agentinitieret valg**: Agenter med Standard- og Premium-licenser kan nu manuelt tildele samtaler til sig selv, selvom de overskrider deres samtidige grænser, hvilket giver fleksibilitet i håndteringen af opgaver med høj prioritet eller specialiserede opgaver.

- **Filtrering og sortering**: Grænsefladen tilbyder forskellige ikoner til anvendelse af sorteringsetiketter (f.eks. kontaktprioritet, kundenavn, længste ventetid, kønavn) og filtre (f.eks. interaktionsflow, detaljer, tidsmålinger, kanal, indgangspunkt).
- **Eksempel på** afskrifter i realtid: Agenter kan se samtaleafskrifter i skrivebeskyttet tilstand, før de tager en opgave op, hvilket giver afgørende kontekst for effektiv håndtering.
- **Massevalg**: Mulighed for at massevælge samtaler fra køen for øget effektivitet.

Hvorfor det er vigtigt: Denne funktion giver agenter mulighed for at prioritere bestemte samtaler baseret på ekspertise eller hastende karakter, hvilket forbedrer kundeoplevelsen ved at sikre hurtigere og mere nøjagtige løsninger. Det forenkler også samtaleovergangsprocedurer i slutningen af skift, så agenter kan lukke sløjfer på relaterede opgaver.



Figur 6 Agent Desktop med Cherry Pick-funktionalitet

2.3. Opkaldshåndtering: Forbedrede kommunikationsværktøjer

Der introduceres flere forbedringer for at gøre opkaldsstyring mere effektiv og give bedre kontekst under kundeinteraktioner.

2.3.1. Afskrifter i realtid for agenter (kræver administratorkonfiguration)

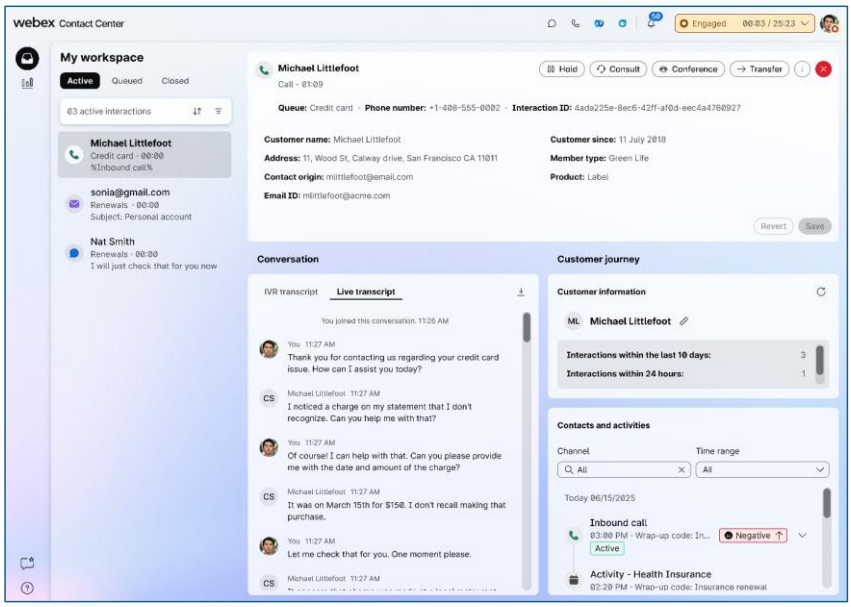
Agenter vil nu have en live, løbende opdateret afskrift af kundesamtaler, hvilket forbedrer deres evne til at følge og reagere effektivt.

Hvad ændrer sig:

- **Live transskription**: Hvert talt ord fanges nøjagtigt i realtid direkte inden for Agent Desktop med en målforsinkelse på mindre end 1 sekund.
- **Automatisk rulning**: Transskriptionen ruller automatisk for at vise de seneste talte ord, mens agenter kan rulle tilbage for at gennemgå tidligere dele af samtalen.
- **Opkaldssupport** med flere parter: Under opkaldsoverførsels-, konsultations- eller konferencescenarier vises transskriptioner live fra det tidspunkt, hvor de deltager i opkaldet for nye deltagere, og primære agentkonsultations-/konferencebegivenheder markeres tydeligt.
- **Reduceret manuel notetagning**: Agenter kan følge med uden besvær uden behov for manuel notetagning, så de kan forblive fuldt engagerede og fokusere på kunden.
- **Feedbackmekanisme: En valgfri feedbackmulighed** med tommelfinger op/ned er tilgængelig i slutningen af samtalen for at hjælpe med at forbedre transskriptionsnøjagtigheden.

Hvorfor det er vigtigt: Denne funktion forbedrer kommunikationsnøjagtigheden, reducerer misforståelser (især med accenter eller komplekse oplysninger) og øger effektiviteten ved at minimere gentagne samtaler og manuel notetagning, hvilket fører til mere nøjagtige og rettidige svar.

Cisco Fortroligt



Figur 7 Agent Desktop med Live Transcripts

2.3.2. Skalerbarhed: Forbedrede rådgivnings- og overførselsmodaler (aktiveret som standard)

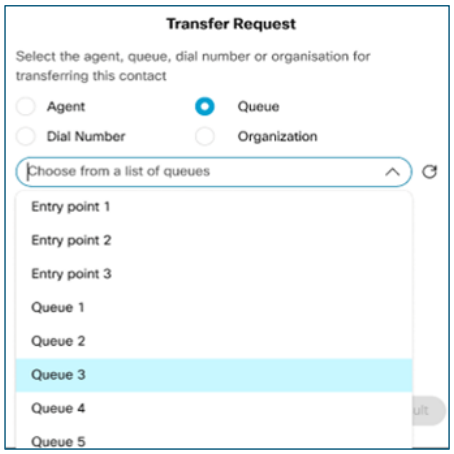
Commented [M(7]: Er dette 3720 - hvis det er tilfældet, er det juli

Brugeroplevelsen for opkaldsoverførsels- og konferencefunktioner forbedres for at opnå større ensartethed og klarhed, især ved store installationer.

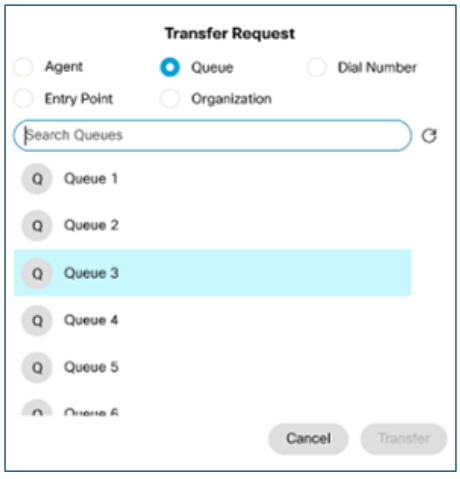
Hvad ændrer sig:

- **Strømlinet brugergrænseflade**: Modalerne Consult and Transfer vil have et mere konsistent og intuitivt design med separate alternativknapper til indgangspunkter og køer.
- **Klarere navigation**: Indgangspunkter og køer vises som separate muligheder i overførselsmodalen for lettere navigation, hvilket optimerer skærmens ejendom.
- **Standardiseret objektliste**: Objekter (f.eks. agenter, køer) vises ensartet på tværs af begge modaler, hvilket optimerer dit arbejdsområde ved kun at vise det, du har adgang til, baseret på adgangskontrolindstillinger.
- **Sideinddelt søgning**: Stationens legitimationsoplysninger, konsultation og overførselsmodaler understøtter sideinddelt søgning for at administrere et stort antal teams, indgangspunkter og køer effektivt.

Hvorfor det er vigtigt: Disse forbedringer forbedrer effektiviteten og gør din arbejdsgang for opkaldshåndtering nemmere, hvilket reducerer forvirring og fejl under overførsler og konsultationer, især for store kontaktcentre.



Figur 8 : Aktuel overførsel / konsultationsmodaler



Figur 9 Forbedret overførsel / konsultere modaler

2.3.3. Forlæng elegant konsultationsbenet, hvis kunden utilsigtet taber (kræver administratorkonfiguration)

Commented [M(8]: GA-dato er midten af juli

Denne funktion forbedrer samarbejdet under konsulentopkald, sikrer kontinuitet og giver agenterne mulighed for at afslutte diskussioner, selvom kunden afbryder forbindelsen.

Hvad ændrer sig:

- **Ryd drop-beskeder**: Agenter modtager en klar meddelelse, når en kunde afslutter samtalen, og deltagerruden afspejler nøjagtigt kundens fravær.
- **Problemfrit samarbejde** mellem agenter og konsulterede parter: Agenten og den konsulterede part kan fortsætte deres diskussion uafbrudt, så de kan tilpasse sig de næste trin eller handlingsplaner for kunden.
- **Fleksibilitet til at oprette forbindelse** igen: Agenter har mulighed for at sætte konsulenten på hold, foretage et tilbagekald til kunden, oprette forbindelse til dem og problemfrit genoptage samtalen uden at miste kontekst.

Hvorfor det er vigtigt: Dette sikrer, at agenter kan afslutte diskussioner med eksperter, selvom kunden falder, forbedre processer efter opkald, reducere pludselige slutninger og forbedre den samlede effektivitet og kundeoplevelse.

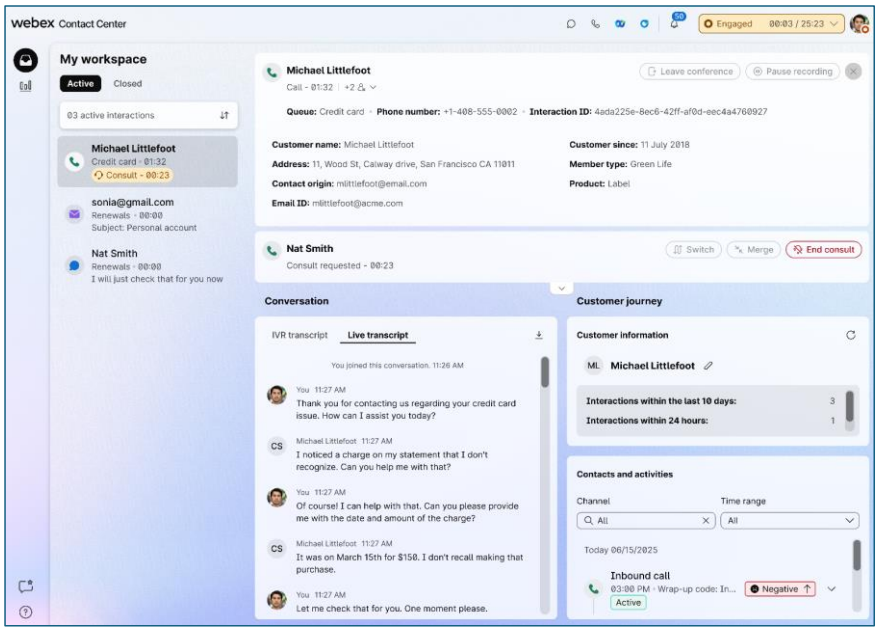


Figure 10 Consult fortsætter, når kunden afbryder forbindelsen

2.3.4. Planlæg tilbagekald – indgående og manuelt udgående (kræver administratorkonfiguration)

Commented [M(9)]: Skal dette medtages i afsnit 2.3 om opkaldshåndtering? Man kan planlægge tilbagekald, når man er på en interaktion

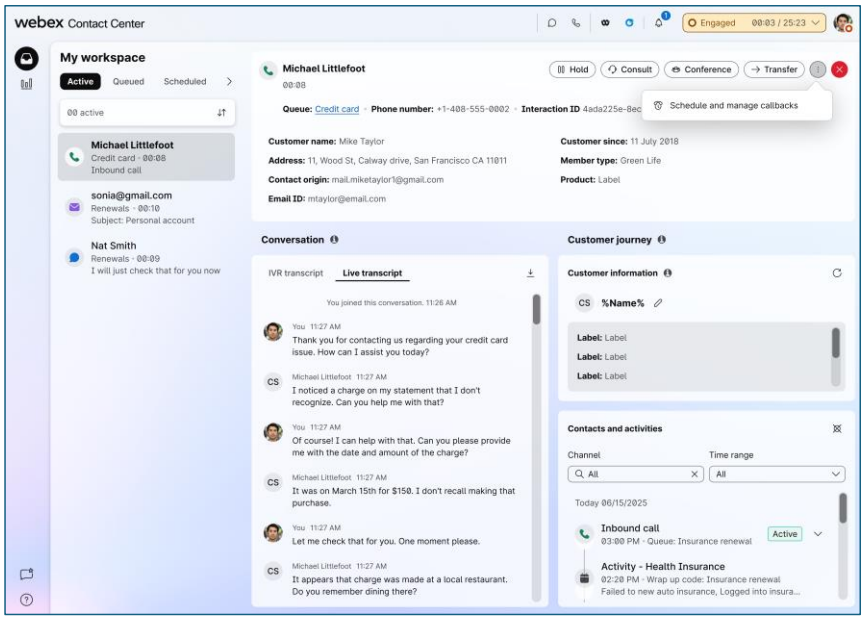
Commented [TS10R9]: Ja tak. Det ville give bedst mening der. Flytning af dette afsnit som 2.3.4.

Nye funktioner for agenter til at planlægge tilbagekald, hvilket øger fleksibiliteten i kundeopfølgninger.

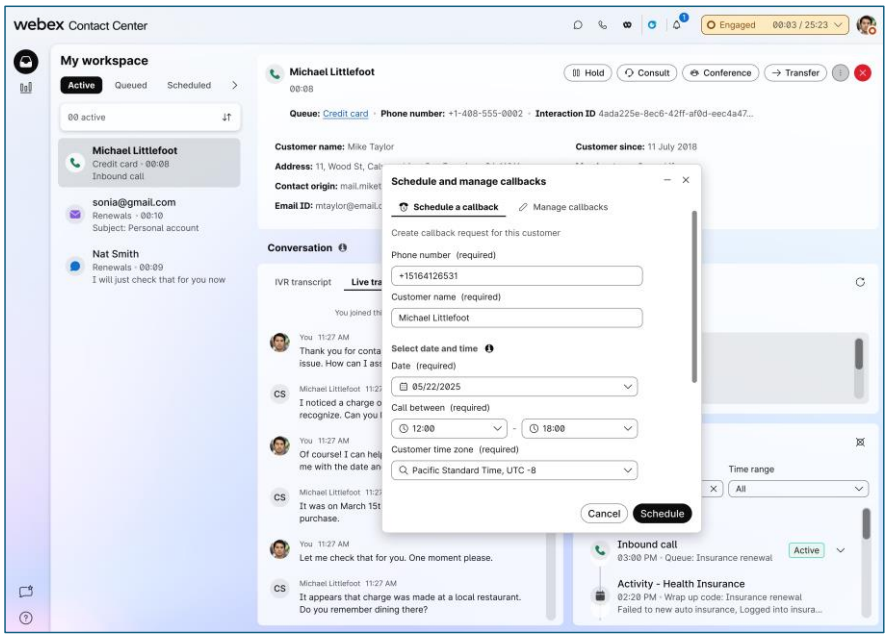
Hvad ændrer sig:

- **Agentinitieret planlægning af tilbagekald**: Agenter vil være i stand til at planlægge både indgående og manuelle udgående tilbagekald direkte fra skrivebordet under en live interaktion eller endda i afslutningstilstand.
- **Konfigurerbare detaljer**: Agenter kan konfigurere tilbagekaldsoplysninger, f.eks. kundenavn, ønsket tid (fra 30 minutter til 30 dage), tidszone, tilbagekaldsnummer og kønavn.
- **Tildelingsindstillinger**: Tilbagekald kan tildeles til alle i køen eller til en bestemt agent.
- **Administrationsfunktioner**: Agenter kan administrere eksisterende tilbagekald, herunder redigering, anmodning eller annullering af dem.
- **Skrivebordsmeddelelser**: Systemet giver klare skrivebordsmeddelelser om planlagte tilbagekald.

Hvorfor det betyder noget: Dette giver større fleksibilitet i styringen af kundeopfølgninger og proaktivt opsøgende arbejde, forbedrer kundetilfredsheden ved at tillade samtaler på passende tidspunkter og øger agentproduktiviteten ved at sprede opkaldsmængden.



Figur 11 Forbedret tilbagekaldsplanlægning - Indstillinger for interaktionskontrol



Figur 12 Forbedret planlægning af tilbagekald - Planlæg og administrer tilbagekald

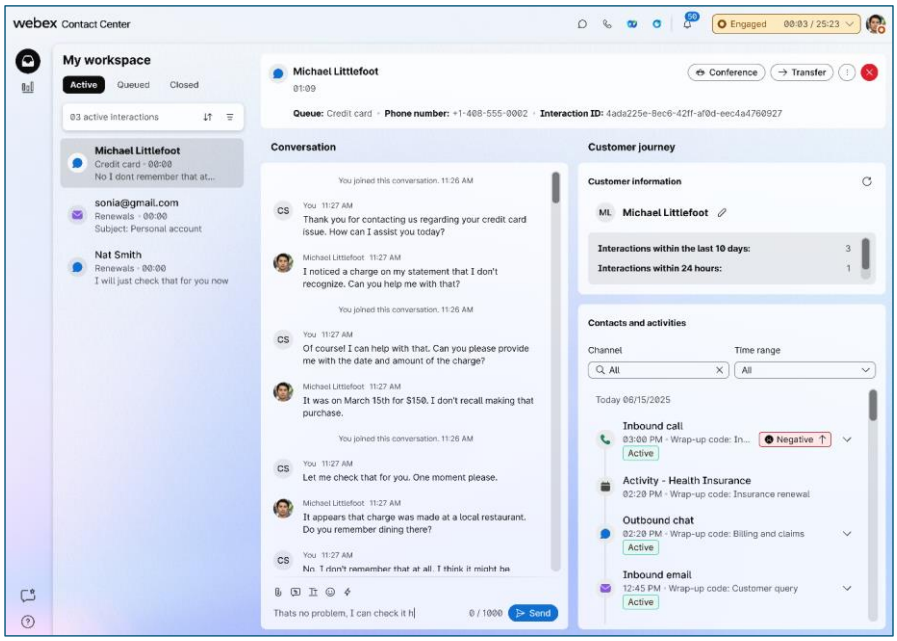
2.3.4. Widgetten Kundekampagneforløb: Agentoplevelse (aktiveret som standard)

Agenter vil nu have øjeblikkelig adgang til en omfattende, omni-channel-visning af kundeinteraktioner, hvilket giver kritisk kontekst under liveengagementer.

Hvad ændrer sig:

- **Standardtilgængelighed**: CJDS-widgetten (Customer Journey Data Service) leveres nu som standard i Webex Contact Center Agent Desktop og for supervisorer med agentpersoner. Den erstatter den eksisterende widget Kontakthistorik i standardlayoutet.
- **Holistisk kundevisning**: Agenter får en konsolideret realtidsvisning af alle tidligere kundeengagementer på tværs af tale-, native chat-, e-mail- og IMI-kanaler, komplet med tidsstempler.
- **Forbedret kontekst: Widgetten** giver agenter mulighed for at filtrere oplysninger om kundeengagement baseret på kanaler (tale, mail, chat, IMI) og over en periode på 365 dage, hvilket muliggør hurtig reference til historiske detaljer.
- **Kundeindsigt**: Agenter kan se kundeprofiler og indsigt, hvilket fører til en bedre forståelse af kunden og mere tilpassede interaktioner.

Hvorfor det er vigtigt: Denne funktion giver agenter et holistisk overblik over kundehistorik lige ved hånden, hvilket eliminerer behovet for at gentage oplysninger og forbedrer deres evne til at håndtere forespørgsler effektivt. Dette fører til en forbedret gennemsnitlig håndteringstid (AHT) og en mere positiv kundeoplevelse (CSAT/NPS).



Find ud af 13 , at widgetten Kundekampagneforløb

2.4. Outbound interaktioner: Digitale forbedringer og kampagneforbedringer

Nye funktioner til initiering og administration af udgående digitale interaktioner og kampagner.

2.4.1. Digital agent initieret udgående - overførselsinteraktion (aktiveret som standard)

Agenter vil nu have fleksibiliteten til at overføre udgående digitale interaktioner (SMS og e-mail) til køer eller andre agenter/supervisorer.

Hvad ændrer sig:

- **Overfør udgående SMS/e-mail: Agenter** med premium-licenser kan overføre digitale udgående SMS- og e-mailinteraktioner til køer, andre agenter eller supervisorer (for dem med supervisor- og agentroller). Dette er afgørende for styring af løbende kommunikation.

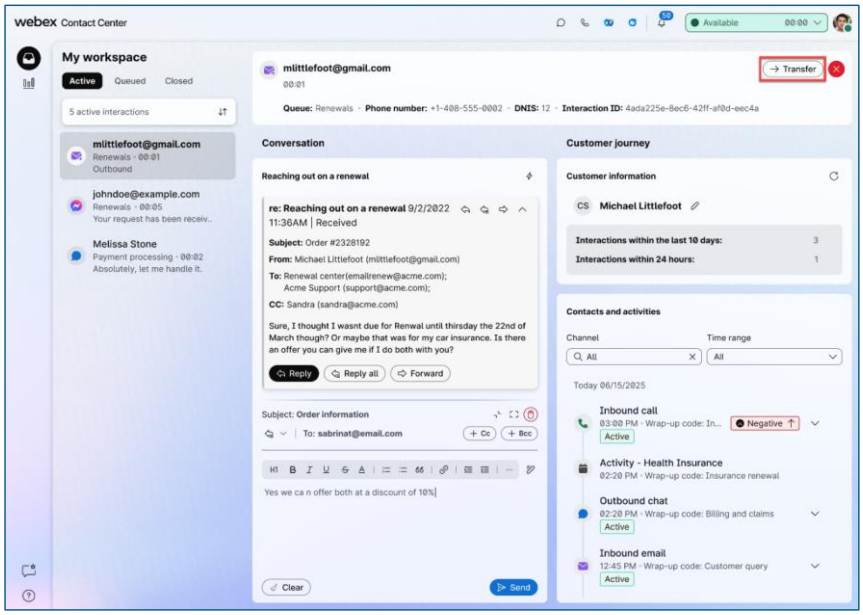
Commented [M(11]: Tilføj 2.3.4 – widgetten Kundekampagneforløb som standard https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Da 'Planlæg tilbagekald' blev flyttet hertil som 2.3.4, tilføjede 'Customer Journey Widget' som 2.3.5. Gennemgå venligst.

- **Overfør indgående e-mail til agent**: Agenter kan nu blindt overføre indgående e-mail-interaktioner til andre agenter/supervisorer, en funktion, der tidligere var begrænset til køer, hvilket giver flere muligheder for direkte overdragelse.

Hvorfor det er vigtigt: Denne forbedring gør det muligt for agenter at undgå at afslutte samtaler for tidligt i slutningen af deres vagter, hvilket sikrer problemfri overdragelse og kontinuerlig kundeservice, især for kunder, der har brug for kontinuerlige kommunikationskanaler.



Find ud af 14 udgående e-mail med overførselsknap

2.4.2. Desktop UX-forbedringer til prøveversionskampagner (kræver administratorkonfiguration)

Brugeroplevelsen til styring af udgående kampagner forbedres for at tilpasse sig de nuværende branchestandarder og Webex on-prem-funktioner.

Hvad ændrer sig:

- **Forbedret eksempelkampagneoplevelse**: Agenter kan nu acceptere opkaldet eller springe over/fjerne kontakter med disse handlinger registreret via API svar.
- **Automatisk kontaktpush**: Kontakter skubbes automatisk til agenter, når de bliver tilgængelige, hvilket optimerer agenttiden (flytning fra en pull- til en push-model).

Commented [M(13]: Vi kan formulere dette bedre

Commented [TS14R13]: Nedenfor er et par forslag. Kan du foreslå, hvilken titel der ser bedre ud, og jeg kan opdatere i overensstemmelse hermed?

"Forbedring af Desktop UX: Forbedringer af forhåndsvisning og forudsigende/progressive kampagner"

"Desktop UX-forbedringer til forhåndsvisning og progressive/forudsigende kampagner"

"Forbedring af Desktop UX: Opdateringer til udgående kampagnestyring"

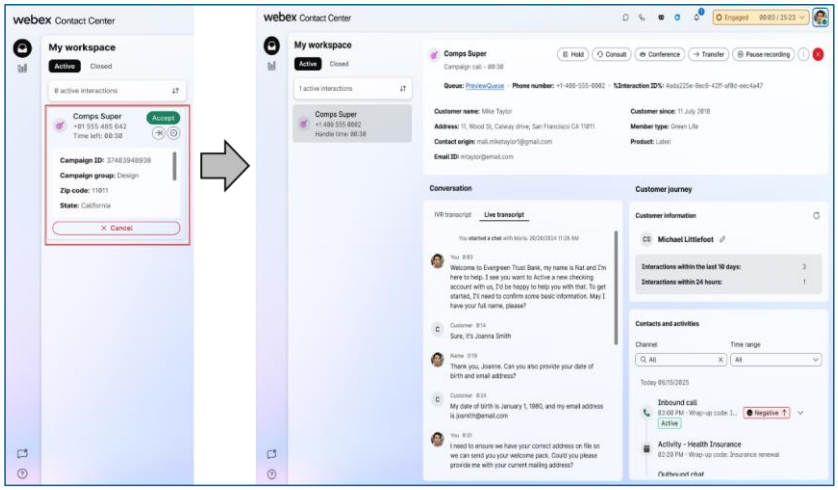
"Desktop UX-opdateringer: Forhåndsvisning og forudsigende/progressive kampagner"

"Strømlining af Desktop UX: Forbedringer af udgående kampagner"

Commented [M(15R13]: Desktop UX-forbedringer til forhåndsvisningskampagner

- **Konfigurerbare indstillinger**: Indstillinger på kampagneniveau giver administratorer mulighed for at deaktivere indstillingerne "**Spring over**" og "**Fjern**" og konfigurere timeoutvarigheder og automatiserede handlinger (Spring over, Accepter, Afvis).
- **Logføring**: Systemet logfører, hvor ofte agenter bruger indstillingerne "**Spring over**" og "**Fjern**" for at opnå bedre kampagneadministration.

Hvorfor det er vigtigt: Disse opdateringer har til formål at give agenter, der er involveret i udgående kampagner, en mere intuitiv og effektiv oplevelse, hjælpe dem med bedre at forberede sig på og administrere disse interaktioner og lukke eksisterende funktionshuller.



Figuren 15 Forbedret eksempelkampagne

3. Supervisorrejsen: Forbedret overblik og administration

Dette afsnit beskriver de væsentlige ændringer og nye funktioner, der kommer til Webex Contact Center Supervisor Desktop.

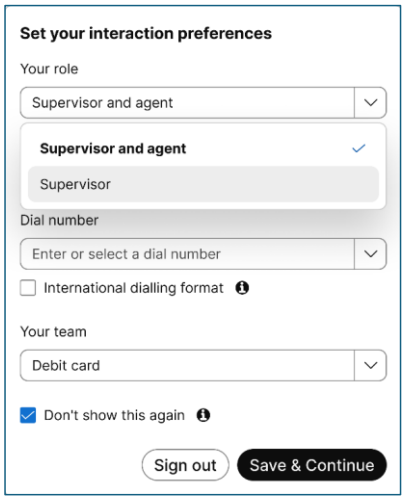
3.1. Udvidet logon- og stationslegitimationsoplysninger (kræver administratorkonfiguration)

På samme måde som agenter vil supervisorer opleve en mere strømlinet logonproces, hvilket reducerer friktion og forbedrer effektiviteten.

Hvad ændrer sig:

- **Smartere logonindstillinger**: Logonskærmen viser dynamisk kun de indstillinger, der er relevante for din supervisorprofil, hvilket eliminerer irrelevante valg.
- **Legitimationsoplysninger**, der er udfyldt på forhånd: Automatisk forhåndsudfyldning af opkaldsnumre eller lokalnumre for profiler med en enkelt indstilling, hvilket sparer tid.
- **Webex Calling Validering**: Validering i realtid for Webex Calling brugere, der sikrer korrekte og registrerede lokalnumre/opkaldsnumre.
- **Funktionen "Vis ikke dette igen": Mulighed** for at springe stationsvalg over ved fremtidige tilmeldinger, hvilket muliggør automatisk login.

Hvorfor det betyder noget: Hurtigere login, færre fejl og forbedret routingeffektivitet for supervisorer, så de hurtigt kan få adgang til deres administrationsværktøjer. Derudover vil supervisorer, der allerede har gemt legitimationsoplysninger valgt, fortsat nyde en problemfri oplevelse uden at støde på den nye brugergrænseflade, hvilket bevarer deres nuværende arbejdsgang.



Figur 16 af forbedret supervisor-loginskærm

3.2. Overvågning og styring: Dybere indsigt og kontrol

Supervisorer får mere effektive værktøjer til overvågning og styring af deres teams i realtid, hvilket muliggør datadrevne beslutninger.

3.2.1. Køstatistik i realtid (aktiveret som standard)

Supervisorer får en centraliseret og handlingsrettet visning af køens ydeevne og erstatter det tidligere Home-sidedashboard.

Hvad ændrer sig:

- **Dedikerede "køer" Tab**: Et nyt Tab/afsnit i Supervisor Desktop tilbyder et enkelt adgangspunkt til alle kørelaterede oplysninger, herunder realtidsmålinger for agenttilgængelighed og daglige/7-dages trendlinjer.
- **Personlig visning**: Mulighed for at vælge, arrangere og filtrere kolonner for at vise de mest relevante metrics for specifikke køer (f.eks. Opgave længst ventende, gennemsnitlig tid i kø, gennemsnitlig tid til besvarelse).
- **Visuel repræsentation**: Kømålinger i realtid præsenteres i et visuelt tiltalende og letforståeligt format (tabeller, diagrammer, grafer).
- **Funktioner til detaljeret visning: Supervisorer** kan dykke ned i kødetaljer, undersøge agentstatus og aktuelle interaktioner og få indsigt i færdighedsbaseret routing.
- **Direkte handlinger**: Grænsefladen giver direkte adgang til handlinger som tildeling eller fjernelse af agenter (for agentbaserede køer).

Hvorfor det er vigtigt: Denne funktion giver kritisk realtidsindsigt i køens ydeevne, hvilket gør det muligt for supervisorer at træffe hurtige, datadrevne beslutninger for at optimere bemandingen, forbedre serviceniveauet og tilpasse sig skiftende opkaldsmængder.

Vigtige bemærkninger:

- Denne funktion er kun implementeret i den nye brugergrænseflade. Supervisorer skal skifte til "**Nyt udseende**" for at få adgang til køstatistik i realtid.
- Den nye køvisning vises automatisk for supervisorer i grænsefladen "**Nyt udseende**". De behøver ikke at opdatere JSON-layoutet for at aktivere eller få adgang til denne funktion.

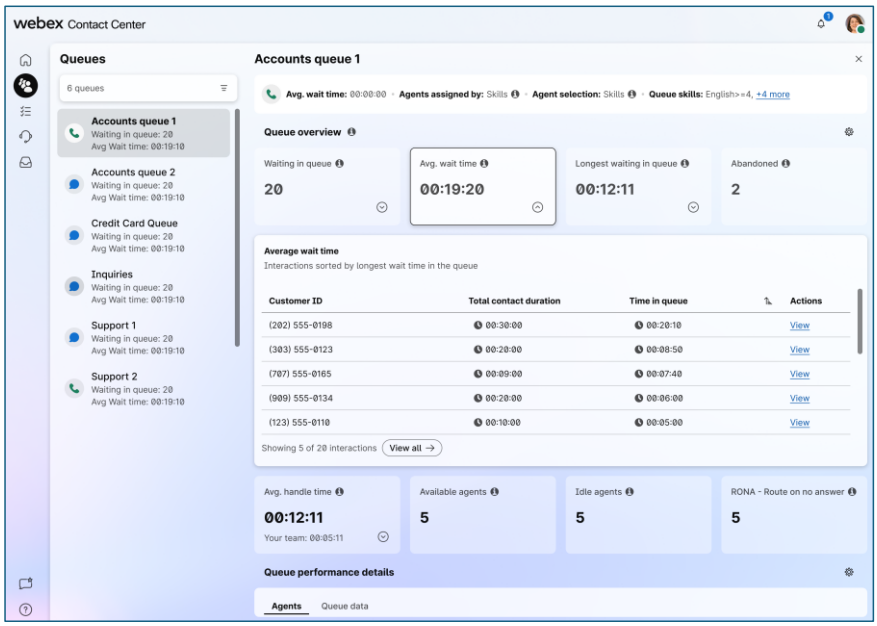
Commented [M(16]: Lad os fjerne denne linje @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Streget ud, men fjernes helt efter Jananis bekræftelse.

Commented [M(18R16]: Lad os fjerne helt sikkert .. Jeg ved, at vi ikke fjerner det lige nu.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - kan du medtage en bemærkning om, at den nye køvisning automatisk vises for vejledere, og at de ikke behøver at opdatere JSON-layoutet?

Commented [TS20R19]: Bemærkningen er opdateret.



Figur 17 Ny supervisor Realtidskøstatistik Tab

3.2.2. Visning af interaktionsliste (aktiveret som standard)

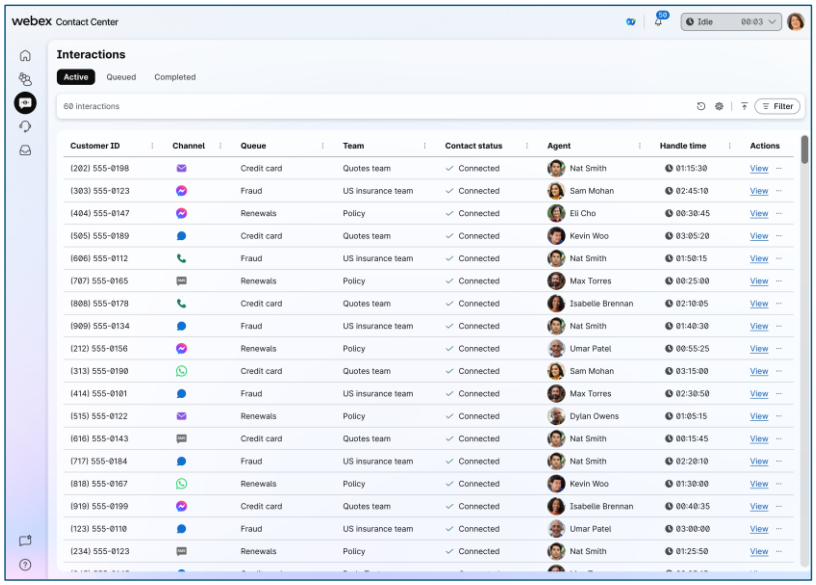
Området Optagelsesstyring erstattes af et nyt interaktionsTab, der giver et omfattende overblik over alle kundeinteraktioner.

Hvad ændrer sig:

- **Nye "interaktioner" Tab**: Dette Tab giver en klar realtidsvisning af kundeinteraktioner på hvert trin og konsoliderer live, i kø og tidligere interaktioner.
- **Tre underfaner**:
  - **Aktive interaktioner: Overvåg livesamtaler i realtid og vis detaljer som interaktions-id, kanal, kø, agentnavn og engagementets** varighed.
  - **Interaktioner i kø: Se interaktioner**, der venter i køer, herunder interaktions-id, kø, kanal og tid tilbragt i kontaktcenteret.
  - **Afsluttede interaktioner: Få nem adgang til tidligere interaktioner** og optagelser.
- **Tabel, der kan tilpasses: En** tabel, der kan tilpasses, til filtrering og organisering af data, hvilket forbedrer brugervenligheden.

Hvorfor det betyder noget: Denne forbedrede funktion forenkler sporing af igangværende sager og gennemgang af afsluttede interaktioner, hvilket øger effektiviteten og reaktionsevnen for supervisorer ved at give en enkelt, intuitiv grænseflade til interaktionsstyring.

Bemærk om filtre: Flere filtre svarer specifikt til e-mail-kanalen, såsom e-mail-emne, modtagere og andre. Hvis du vil bruge disse filtre på siden Interaktioner, skal de først aktiveres via flowkontrol.



Figuren 18 Ny visning af interaktionsliste

3.2.3. Detaljeret visning af interaktioner (kræver administratorkonfiguration)

En omfattende helsides visning til detaljeret interaktionsanalyse, der giver dybere indsigt til supervisorer.

Hvad ændrer sig:

- **Forbedret detaljevisning**: Tilsynsførende får et omfattende overblik over kundeinteraktioner, herunder live og afsluttede udskrifter til digitale interaktioner.
- **Rich Datapanel**: Udover eksisterende optagelser får du dybere indsigt gennem afskrifter i realtid, et detaljeret interaktionsdatapanel (der viser tidspunkter, varighed, holdtid og håndteringstid) og en kundekampagneforløbsvisning på tværs af forskellige kanaler og dage.

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) udskrifter kommer ikke rigtigt ind ... Kan vi bekræfte opdatering af dette?

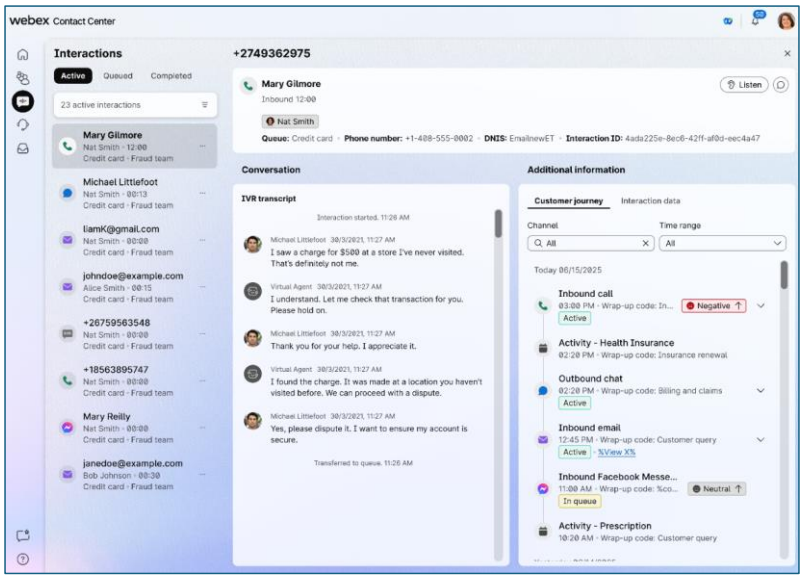
Commented [J(22R21]: Opdateret

- **Centraliseret adgang**: Denne visning konsoliderer alle relevante interaktionsdata og forenkler analyse og gennemgang.

Hvorfor det betyder noget: Dette giver tilsynsførende rigere data til forbedret overvågning, analyse og en dybere forståelse af kundeengagementer, hvilket letter bedre coaching og præstationsstyring.

Vigtige noter / Kommer snart:

- Widgetten Kundekampagneforløb tilføjes og opdateres i denne visning som en hurtig følgeforbedring.
- Realtids- og historiske udskrifter vil også blive gjort tilgængelige som en hurtig opfølgning.



Visningen Omfattende interaktionsdetaljer i figur 19

3.2.4. Opdatere individuel agentfærdighedsprofil fra supervisordesktop (kræver administratorkonfiguration)

Supervisorer vil have mulighed for direkte at justere agentens færdighedsprofiler, strømline driften og reducere de administrative omkostninger.

Hvad ændrer sig:

- **Direkte opdateringer af færdighedsprofiler**: Supervisorer kan få vist og opdatere individuelle agentfagprofiler direkte fra Supervisor Desktop i visningen Oplysninger om teampræstation. Dette eliminerer behovet for at navigere til Control Hub for sådanne ændringer.

- **Justeringer i realtid: Dette giver supervisorer mulighed for at foretage justeringer i realtid for agenter inden for deres område, f.eks. opdatering af færdighedsniveauer** eller tildel/fjernelse af færdighedsprofiler, hvilket sikrer øjeblikkelig effekt på distributionen.
- **Vigtige færdighedsdetaljer**: Supervisorer kan se vigtige færdighedsprofildetaljer, f.eks. Færdighedsnavn, Fagtype og Færdighedsværdi, så de hurtigt kan træffe informerede beslutninger.
- **Alfabetisk sortering: Tilgængelige** færdighedsprofiler og færdigheder inden for en profil sorteres alfabetisk for brugervenlighed.

Hvorfor det er vigtigt: Denne funktion forbedrer driftsfleksibiliteten, så supervisorer hurtigt kan tilpasse sig skiftende behov ved at administrere agentfærdigheder direkte uden at kræve administratorindgriben for hver ændring, hvilket forbedrer effektiviteten og reaktionsevnen.

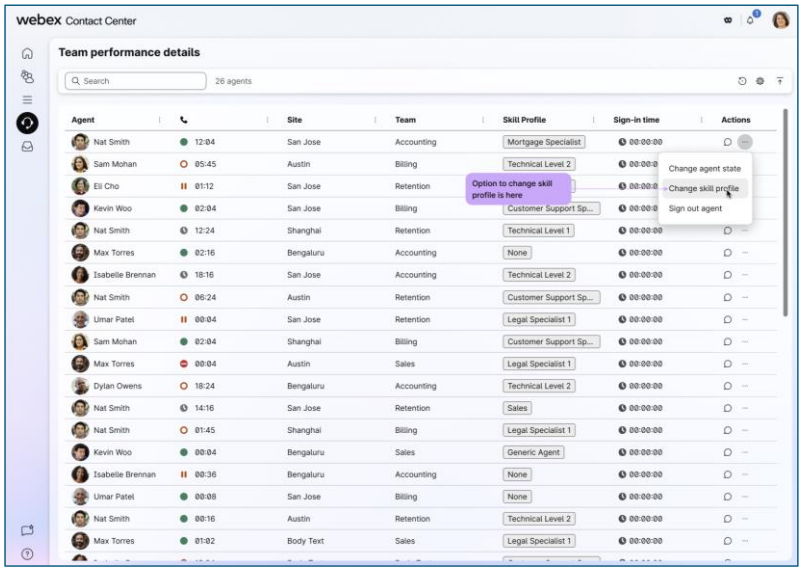


Figure Supervisor Direct Skill Profile Update (Opdatering 20 af direkte færdighedsprofil for supervisor)

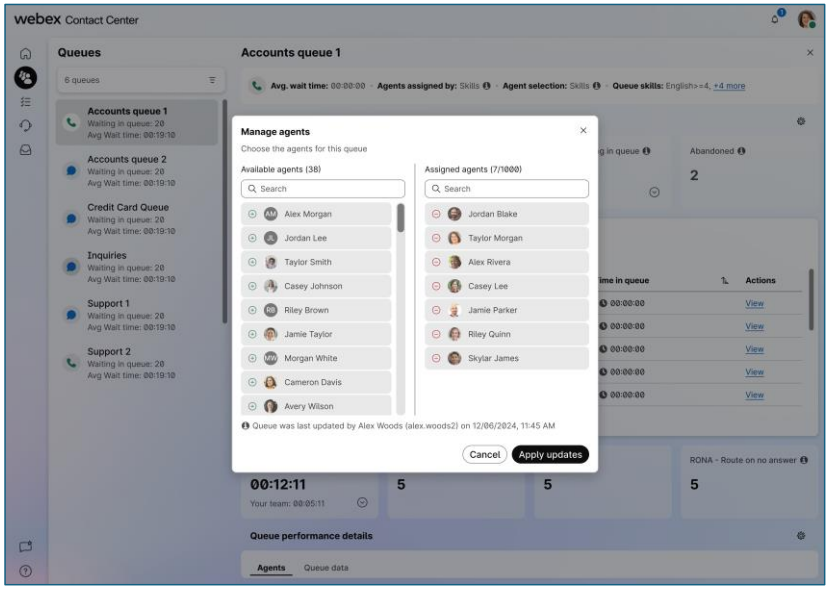
3.2.5. Administrer direkte agenttildeling til køer fra supervisordesktop (kræver administratorkonfiguration)

Supervisorer kan tildele agenter direkte til agentbaserede køer, hvilket giver større kontrol over arbejdsstyrkeadministrationen.

Hvad ændrer sig:

- **Direkte tildeling** fra agent til kø: Supervisorer kan tildele agenter direkte til agentbaserede køer fra supervisorskrivebordet, hvilket muliggør dynamiske justeringer af bemanding baseret på behov i realtid.
- **Synlighed** af køkapacitet: Supervisorer har synlighed i køer, der har nået deres kapacitet, hvilket giver dem mulighed for at forhindre yderligere agenttildelinger for at undgå overvældende køer.
- **Rollebaseret adgang**: Adgang til denne funktionalitet styres af administratorer via Control Hub, hvilket sikrer, at autoriserede brugere foretager ændringer.
- **Bekræftelse** i realtid: Supervisorer modtager bekræftelse/meddelelse i realtid, når køtildelinger opdateres.

Hvorfor det er vigtigt: Denne funktion giver supervisorer større kontrol over agentallokering, hvilket giver mulighed for mere dynamisk og effektiv arbejdsstyrkestyring, især i agentbaserede kømiljøer, og understøtter migrering af kunder i det lokale miljø.



Figur 21 Tildeling af direkte agent for supervisor

4. Konklusion: Styrk dit kontaktcenter

Forbedringerne af Webex Contact Center Desktop repræsenterer et vigtigt skridt fremad i forbedringen af den daglige oplevelse for både agenter og supervisorer. Fra strømlinede logins og intuitiv opgavestyring til effektiv indsigt i realtid og fleksibel

Cisco Fortroligt

opkaldshåndtering er disse forbedringer designet til at øge effektiviteten, forbedre kommunikationen og levere enestående kundeservice.

Vi opfordrer alle brugere til at udforske disse nye funktioner, give feedback og udnytte dem til deres fulde potentiale. Din indsigt er uvurderlig, når vi fortsætter med at udvikle og forfine Webex Contact Center-oplevelsen.

5. Vigtigste takeaways og partnerhandlingspunkter

Disse forbedringer markerer et betydeligt spring fremad for Webex Contact Center Desktop og leverer betydelige forbedringer for både agenter og supervisorer. For at sikre en problemfri overgang og maksimere værdien for dine kunder er her de kritiske resultater og vigtige handlinger for vores partnere.

5.1. Kerneresultater for dine kunder

5.1.1 Moderniseret og intuitiv brugeroplevelse

- **Forventning**: Agenter og supervisorer vil opleve en frisk, ensartet og visuelt tiltalende grænseflade. Dette friske look er designet til at reducere kognitiv belastning, forbedre brugervenligheden og give en mere intuitiv arbejdsgang, der lægger grunden til fremtidige innovationer.
- **Hvad skal kommunikere**: Fremhæv fordelene ved UI-opdateringen: et renere, mere moderne udseende, forbedret klarhed og en mere behagelig daglig oplevelse.

5.1.2 Stærke agenter, der genererer hurtigere løsninger

- **Forventning**: Agenter får effektive nye værktøjer, der er direkte integreret i deres arbejdsgang. Funktioner som **realtidsudskrifter**, widgetten **Customer Journey**, **Cherry Pick-interaktioner** og **planlagte tilbagekald vil forbedre deres evne til at forstå kundekontekst betydeligt, administrere interaktioner** effektivt og give mere nøjagtige og rettidige svar.
- **Hvad skal kommunikeres**: Understreg, hvordan disse funktioner vil øge agentproduktiviteten, reducere den gennemsnitlige håndteringstid (AHT) og føre til højere kundetilfredshed (CSAT) ved at muliggøre mere personlige og informerede interaktioner.

5.1.3 Forbedret supervisorkontrol og driftsindsigt i realtid

- **Forventning**: Supervisorer får hidtil uset synlighed og kontrol over deres kontaktcenteroperationer. Den nye **realtidskøstatistik**, omfattende **interaktionslister og detaljerede visninger** samt muligheden for direkte **opdatering af agentfagprofiler** og **administration af agenttildelinger til**

Commented [TS23]: For at adressere Jananis følgende kommentar:

"Jeg tror, vi er nødt til at kalde 3-5 nøgleforventninger / resultater med CTA'er for partnerne, hvilket betyder, hvad skal de være opmærksomme på, og hvad skal de informere kunden. Det er svært at få det ud af at læse et stort dokument."

Dette sidste afsnit kan bevares, som det er, eller kan fjernes herfra og deles direkte med partnere med et link til dette detaljerede dokument.

køer muliggør datadrevet beslutningstagning og proaktiv optimering af arbejdsstyrken.

- **Hvad skal man kommunikere**: Fremhæv den øgede operationelle smidighed og forbedrede ledelsesfunktioner, der gør det muligt for tilsynsførende hurtigt at tilpasse sig skiftende krav og optimere teamets præstationer.

5.2. Væsentlige partnerhandlingspunkter

5.2.1 Proaktiv kommunikation og bevidsthed

- **Handling**: Informer dine kunder om disse kommende ændringer i god tid. Del dette dokument som en ressource, og fremhæv de vigtigste fordele, der er relevante for deres specifikke operationer.
- **Hvorfor det betyder noget**: Tidlig kommunikation hjælper med at styre forventningerne og forbereder kunderne på overgangen, hvilket fremmer en positiv adoptionsoplevelse.

5.2.2 Strategisk konfiguration og aktiveringsplanlægning

- **Handling**: **Det er afgørende, at mange af disse kraftfulde nye funktioner IKKE er aktiveret som standard.** Gennemgå noterne "Kræver administratorkonfiguration" for hver funktion i dette dokument. Samarbejd med dine kunder om strategisk at planlægge aktiveringen af funktionsflag, konfigurere nødvendige indstillinger i Control Hub og justere brugertilladelser.
- **Hvorfor det betyder noget**: Rettidig og korrekt konfiguration er afgørende for, at kunderne kan låse op for den fulde værdi af disse forbedringer. Proaktiv planlægning undgår problemer i sidste øjeblik og sikrer, at funktionerne er skræddersyet til kundernes behov.

5.2.3 Support til uddannelse og ibrugtagning

- **Handling**: Forbered undervisningsmaterialer og sessioner til dine kunders agenter og supervisorer. Fokuser på de nye arbejdsgange, der introduceres af funktioner som Cherry Pick, Real-time Transcripts, Customer Journey Widget og de forbedrede supervisorstyringsværktøjer.
- **Hvorfor det er vigtigt**: Effektiv træning er nøglen til en vellykket indførelse af funktioner, så brugerne forstår, hvordan de kan udnytte nye funktioner til at forbedre deres daglige opgaver og overordnede ydeevne.

5.2.4 Overvåg og giv feedback

- **Handling**: Tilskynd dine kunder til at give feedback om de nye funktioner under og efter deres udgivelse. Videresend eventuelle kritiske observationer eller forslag tilbage til Cisco.

- **Hvorfor det betyder noget**: Din indsigt og kundefeedback er uvurderlig for løbende produktforbedring og forbedring.

Cisco Fortroligt