Webex Contact Center Desktop: mejoras en el recorrido del agente y el supervisor

1. Introducción: Una experiencia renovada para agentes y supervisores

Cisco Webex Contact Center evoluciona continuamente para mejorar la experiencia del usuario, agilizar los flujos de trabajo y aumentar la productividad de nuestros agentes y supervisores. Las próximas mejoras traen actualizaciones significativas, particularmente enfocadas en una interfaz de usuario actualizada, manejo mejorado de llamadas y capacidades de administración avanzadas.

Este documento sirve como su guía completa para comprender estos cambios transformadores, detallando el viaje desde el inicio de sesión hasta las operaciones diarias tanto para los agentes como para los supervisores. Nuestro objetivo es garantizar una transición sin problemas y maximizar la adopción de estas nuevas y poderosas características.

1.1. Actualización general de la interfaz de usuario: una nueva apariencia para todos (habilitada de forma predeterminada)

Commented [M(1]: El objetivo de GA es el 22 de julio

Una piedra angular de esta mejora es una mejora visual integral para los escritorios de agente y supervisor. Esta actualización tiene como objetivo proporcionar una interfaz más limpia, moderna e intuitiva.

Qué cambia:

- **Mejoras visuales**: espere fuentes actualizadas, colores de fondo refinados, elementos de interfaz de usuario optimizados y una paleta de colores renovada. Esto no es sólo cosmético; Está diseñado para mejorar la claridad y el atractivo visual, haciendo que sus tareas diarias sean más cómodas y eficientes.
- **Arquitectura** de información actualizada: La estructura subyacente de las interfaces de usuario de escritorio se está optimizando para integrar a la perfección las próximas funcionalidades. Esto sienta las bases para características como la gestión mejorada de tareas, estadísticas de cola en tiempo real y un Tab de interacciones más robusto.

Por qué es importante: Esta actualización visual proporciona una experiencia consistente y moderna en toda la plataforma, mejorando la usabilidad y preparando el escritorio para futuras capacidades avanzadas.

Acción para usuarios: la nueva interfaz de usuario está destinada a disponibilidad general (GA) pronto. Todas las características nuevas mencionadas en este documento están disponibles exclusivamente en la nueva interfaz de usuario. Una vez habilitada, los agentes tendrán la opción de TURN la nueva interfaz de usuario a través **de Configuración → Cambiar nueva apariencia**. Sin embargo, tenga en cuenta que algunas de las nuevas características no funcionarán en el aspecto anterior. Para los supervisores, todas las capacidades nuevas solo estarán disponibles en la nueva interfaz de usuario y no tendrán la opción de desactivarla.

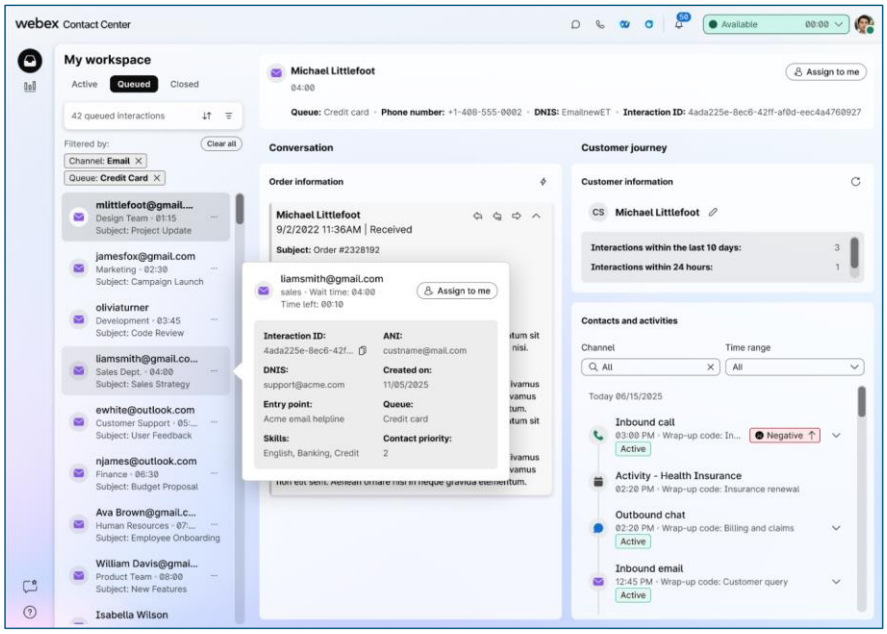


Figura 1actualizada Agent Desktop UI

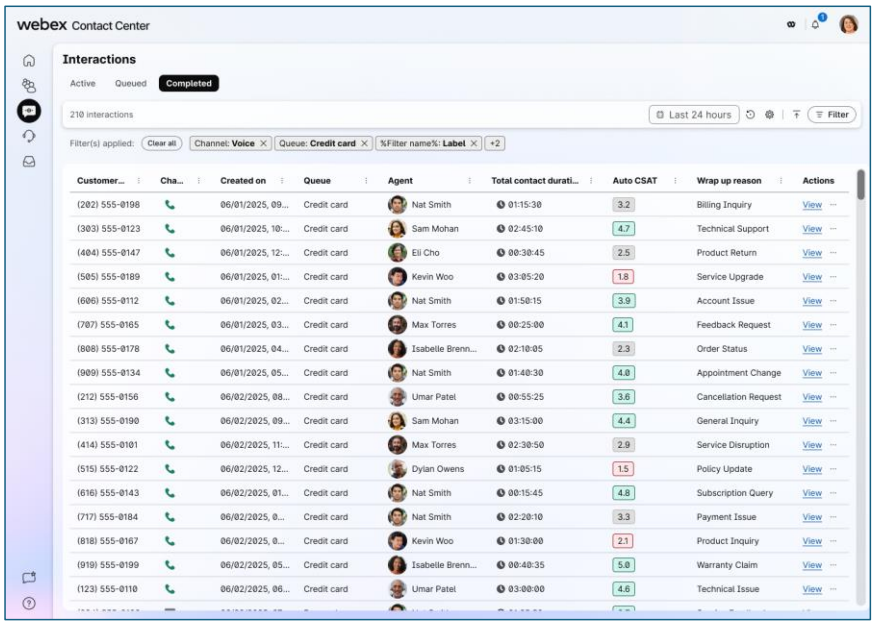


Figura 2 actualizada de la interfaz de usuario de Supervisor Desktop

2. El recorrido del agente: desde el inicio de sesión hasta la interacción con el cliente

Commented [M(2]: Fecha de la AG: 22 de julio

Esta sección describe los cambios y mejoras clave que afectan la experiencia Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Inicio de sesión y credenciales de estación mejorados (requiere configuración de administrador)

Commented [M(3]: Fecha de la AG: 22 de julio

El proceso de inicio de sesión se está simplificando para ser más rápido, más eficiente y menos propenso a errores, abordando las frustraciones comunes de los agentes relacionadas con números de marcado incorrectos o inactivos y selecciones repetitivas.

Qué cambia:

- **Opciones** de inicio de sesión más inteligentes: la pantalla de inicio de sesión mostrará dinámicamente solo las opciones relevantes para su perfil de agente. Por ejemplo, si está configurado para telefonía sólo de escritorio, sólo verá la opción de escritorio, eliminando opciones innecesarias. Los agentes sólo digitales ya no verán las opciones de telefonía.

- **Credenciales** rellenadas previamente: Si su perfil incluye un único número de marcado configurado o una extensión, esta información se rellenará automáticamente, lo que le ahorrará tiempo y esfuerzo. Para perfiles con múltiples opciones, estará disponible un menú desplegable conveniente, que permite la selección de diferentes planes de marcado o la entrada de una extensión personalizada.
- **Webex Calling Validación**: Para los usuarios de Webex Calling, la validación en tiempo real garantiza que la extensión o número de marcado ingresado sea correcto, esté registrado en un dispositivo o aplicación y no esté siendo utilizado actualmente por otro agente. Esta validación proactiva evita problemas de enrutamiento comunes como RONA (Redirection on No Answer) y mejora la precisión del enrutamiento de llamadas.
- **Función** "No volver a mostrar esto": una nueva casilla de verificación le permite guardar sus datos y omitir la pantalla de selección de estación durante los inicios de sesión posteriores, lo que permite el inicio de sesión automático y omite este paso. Esta configuración persiste en distintos inicios de sesión del navegador y se puede borrar en cualquier momento en Configuración de perfil si es necesario.

Por qué es importante: Anteriormente, los agentes tenían que ingresar manualmente sus credenciales y navegar por varios pasos para iniciar sesión, lo que a menudo provocaba retrasos y errores. Esta mejora agiliza el proceso al automatizar los pasos clave, reducir significativamente el tiempo de inicio de sesión, minimizar los errores causados por información mal escrita y mejorar la precisión del enrutamiento de llamadas. Los agentes que hayan guardado las credenciales seleccionadas hoy no verán la nueva interfaz de usuario, lo que garantiza una experiencia perfecta para aquellos que ya usan esta característica. En general, este cambio conduce a un comienzo más suave de la jornada laboral y a una mayor productividad para los agentes.

Cisco Confidencial

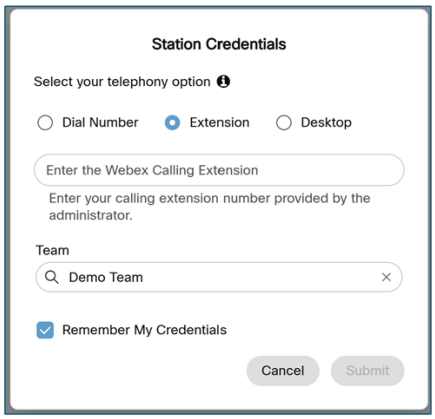


Figura 3 Pantalla de inicio de sesión del agente actual

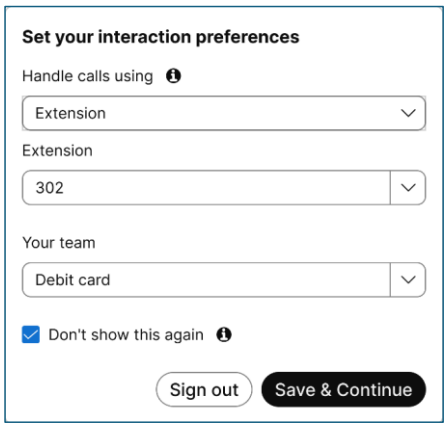


Figura 4 Pantalla de inicio de sesión mejorada del agente

2.2. Gestión de tareas: gestión optimizada de la interacción

La forma en que los agentes ven y administran las tareas entrantes y en cola está evolucionando para una mayor claridad y control.

2.2.1. Actualización de la interfaz de usuario de la lista de tareas (habilitada de forma predeterminada)

Commented [M(4]: 22 de julio

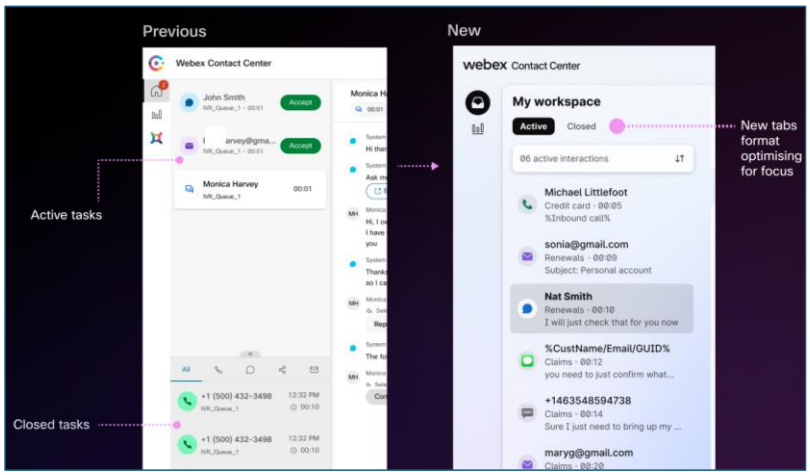
El panel Lista de tareas está experimentando un rediseño significativo para mejorar la organización y la legibilidad, ofreciendo una bandeja de entrada unificada para todas las interacciones.

Qué cambia:

- **Diseño** con pestañas: la sección dividida anterior para "**Recientes" se reemplazará con un diseño de 3 pestañas**, lo que proporciona una visión general clara de su carga de trabajo:
    - **Activo**: muestra todas las interacciones activas actualmente, incluido el tipo de llamada, el número de teléfono del cliente, el DNIS, la cola y el tiempo transcurrido.
    - **En cola**: muestra las interacciones que esperan en colas a que el agente elija, mostrando el nombre del cliente, el correo electrónico (si está disponible), la cola y el tiempo transcurrido.
    - **Completado**: proporciona un registro cronológico de las interacciones completadas recientemente en todos los canales.
- **Visibilidad** mejorada: Todos los agentes experimentarán este cambio en la interfaz de usuario de la lista de tareas, lo que mejorará su capacidad para administrar su carga de trabajo de manera efectiva al proporcionar una vista completa de un solo panel de todas las interacciones entrantes y en curso.
- **Indicadores** de mensajes no leídos: resalte visualmente los mensajes no leídos en chats y conversaciones sociales.
- **Acciones masivas**: Opción para "**Aceptar todas las tareas**" cuando hay varias solicitudes nuevas pendientes.

Por qué es importante: Esta actualización introduce un cambio significativo en la forma en que los agentes administran sus interacciones al reemplazar la sección dividida anterior para "**Recientes" con un diseño simplificado con pestañas**. Al proporcionar una visión general más clara y organizada de las tareas actuales, en cola y completadas en una vista de panel único, los agentes pueden priorizar y administrar mejor su carga de trabajo. Este cambio no solo simplifica la navegación, sino que también mejora la eficiencia, lo que permite a los agentes gestionar las interacciones de manera más efectiva y ofrecer una mayor satisfacción del cliente.

Cisco Confidencial



Panel Tarea de figuras 5 : interfaz de usuario antigua frente a nueva

2.2.2. Interacciones de selección (búsqueda y selección) (requiere configuración de administrador)

Los agentes obtendrán más control sobre la selección de interacciones digitales de las colas, lo que les permitirá administrar su carga de trabajo de manera más efectiva.

Qué cambia:

- **Nueva funcionalidad** Tab "En cola": Dentro de la nueva interfaz de usuario de la lista de tareas, el Tab "**En cola**" permitirá a los agentes ver, filtrar y ordenar conversaciones dentro de las colas a las que tienen acceso. Esto aborda escenarios como picos de interacción o experiencia específica de agentes.
- **Selección** iniciada por el agente: Los agentes con licencias estándar y premium ahora pueden asignarse conversaciones manualmente a sí mismos, incluso si superan sus límites simultáneos, lo que proporciona flexibilidad en el manejo de tareas especializadas o de alta prioridad.
- **Filtrado y clasificación**: La interfaz ofrecerá varios iconos para aplicar etiquetas de clasificación (por ejemplo, prioridad de contacto, nombre del cliente, tiempo de espera más largo, nombre de la cola) y filtros (por ejemplo, flujo de interacción, detalles, métricas de tiempo, canal, punto de entrada).
- **Vista previa** de transcripciones en tiempo real: los agentes pueden ver las transcripciones de las conversaciones en modo de solo lectura antes de reanudar una tarea, lo que proporciona un contexto crucial para un manejo eficiente.

Commented [M(5]: Necesitamos llamar dónde la función necesita configuración de administrador en lugar de habilitada de forma predeterminada.

Commented [TS6R5]: Se llama para todas las funciones, ya sea que una función esté configurada por el administrador o esté habilitada de forma predeterminada, solo en los títulos, para una comprensión rápida.

- **Selección** masiva: capacidad de seleccionar conversaciones de forma masiva de la cola para aumentar la eficiencia.

Por qué es importante: Esta característica permite a los agentes priorizar ciertas conversaciones en función de la experiencia o la urgencia, mejorando la experiencia del cliente al garantizar resoluciones más rápidas y precisas. También simplifica los procedimientos de transición de conversación al final de los turnos, lo que permite a los agentes cerrar bucles en tareas relacionadas.

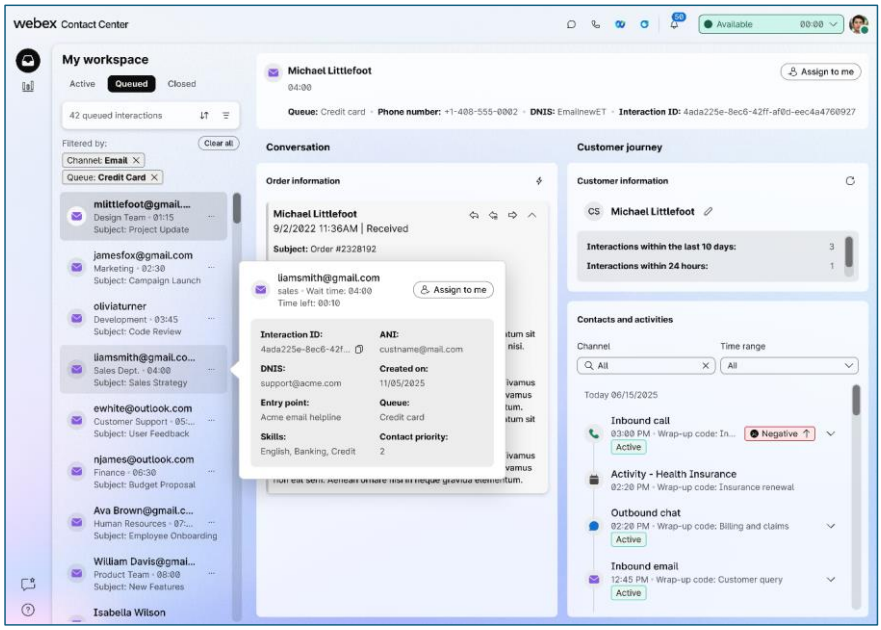


Figura 6 Agent Desktop con funcionalidad Cherry Pick

2.3. Gestión de llamadas: herramientas de comunicación mejoradas

Se están introduciendo varias mejoras para hacer que la gestión de llamadas sea más eficiente y proporcionar un mejor contexto durante las interacciones con los clientes.

2.3.1. Transcripciones en tiempo real para agentes (requiere configuración de administrador)

Los agentes ahora tendrán una transcripción en vivo y continuamente actualizada de las conversaciones de los clientes, mejorando su capacidad de seguimiento y respuesta efectiva.

Qué cambia:

- **Transcripción en** vivo: Cada palabra hablada se captura con precisión en tiempo real directamente dentro del Agent Desktop, con una latencia objetivo de menos de 1 segundo.
- **Desplazamiento** automático: la transcripción se desplaza automáticamente para mostrar las últimas palabras habladas mientras permite a los agentes desplazarse hacia atrás para revisar partes anteriores de la conversación.
- **Soporte** de llamadas de varios participantes: Durante los escenarios de transferencia de llamadas, consultas o conferencias, las transcripciones se mostrarán en vivo desde el momento de unirse a la llamada para nuevos participantes, y los eventos de consulta / conferencia del agente principal están claramente marcados.
- **Reducción de la toma manual de notas**: los agentes pueden seguir sin esfuerzo sin la necesidad de tomar notas manualmente, lo que les permite mantenerse completamente comprometidos y centrarse en el cliente.
- **Mecanismo** de retroalimentación: Una opción opcional de retroalimentación de pulgar hacia arriba / abajo está disponible al final de la conversación para ayudar a mejorar la precisión de la transcripción.

Por qué es importante: Esta característica mejora la precisión de la comunicación, reduce los malentendidos (especialmente con acentos o información compleja) y aumenta la eficiencia al minimizar las conversaciones repetitivas y la toma manual de notas, lo que lleva a respuestas más precisas y oportunas.

Cisco Confidencial

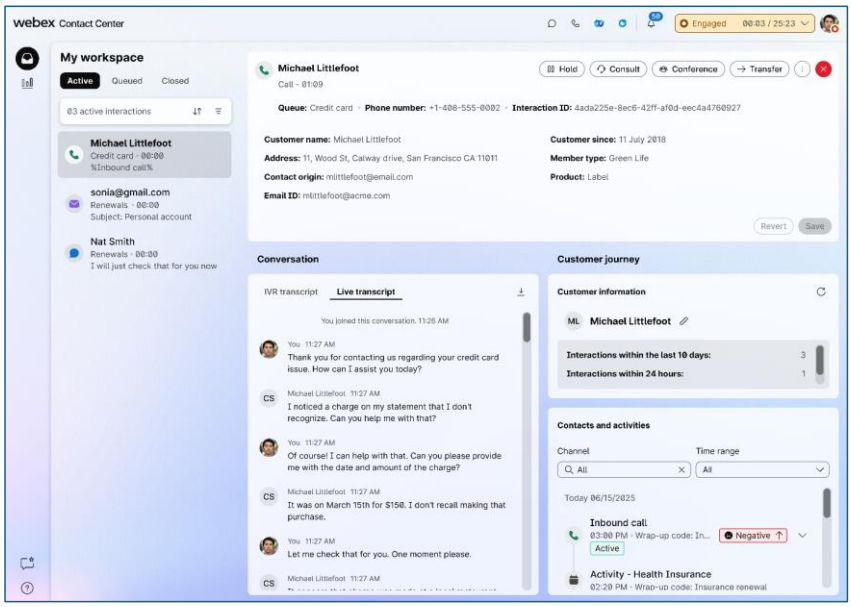


Figura 7 Agent Desktop con transcripciones en vivo

2.3.2. Escalabilidad: Modos de consulta y transferencia mejorados (habilitados de forma predeterminada)

Commented [M(7]: ¿Es este 3720 - si ese es el caso, esto es julio

La experiencia del usuario para las características de transferencia de llamadas y conferencias se está mejorando para una mayor coherencia y claridad, especialmente en implementaciones a gran escala.

Qué cambia:

- **Interfaz de usuario** simplificada: Los modales de consulta y transferencia tendrán un diseño más consistente e intuitivo, con botones de opción separados para puntos de entrada y colas.
- **Navegación** más clara: Los puntos de entrada y las colas se mostrarán como opciones separadas en el modal de transferencia para facilitar la navegación, optimizando el espacio de la pantalla.
- **Listado** estandarizado de entidades: Las entidades (por ejemplo, agentes, colas) se enumerarán de manera uniforme en ambos modales, optimizando su espacio de trabajo al mostrar solo aquello a lo que tiene acceso, según la configuración de control de acceso.

- **Búsqueda** paginada: las credenciales de estación, la consulta y los modales de transferencia admitirán la búsqueda paginada para administrar un gran número de equipos, puntos de entrada y colas de manera eficiente.

Por qué es importante: Estas mejoras mejoran la eficiencia y hacen que su flujo de trabajo de manejo de llamadas sea más fluido, reduciendo la confusión y los errores durante las transferencias y consultas, especialmente para grandes centros de contacto.

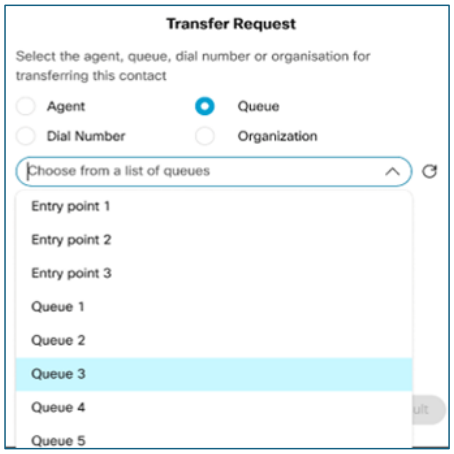


Figura 8 Modos de transferencia / consulta actuales

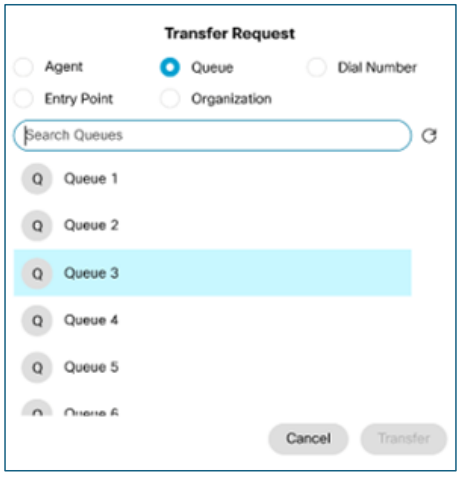


Figura 9 Modos mejorados de transferencia/consulta

2.3.3. Extienda correctamente la parte de consulta si el cliente se cae inadvertidamente (requiere configuración de administrador)

Commented [M(8]: La fecha de la AG es a mediados de julio

Esta característica mejora la colaboración durante las llamadas de consulta, asegurando la continuidad y permitiendo a los agentes finalizar las conversaciones incluso si el cliente se desconecta.

Qué cambia:

- **Borrar notificaciones** de entrega: los agentes recibirán una notificación clara cuando un cliente salga de la conversación, y el panel de participantes reflejará con precisión la ausencia del cliente.
- **Colaboración** fluida entre el agente y la parte consultada: El agente y la parte consultada pueden continuar su discusión sin interrupciones, lo que les permite alinearse con los próximos pasos o planes de acción para el cliente.
- **Flexibilidad para volver a conectarse**: los agentes tendrán la capacidad de poner la consulta en espera, devolver la llamada al cliente, conectarse con ellos y reanudar la consulta sin problemas sin perder el contexto.

Por qué es importante: Esto garantiza que los agentes puedan finalizar las conversaciones con expertos incluso si el cliente se cae, mejorando los procesos posteriores a la llamada, reduciendo los finales abruptos y mejorando la eficiencia general y la experiencia del cliente.

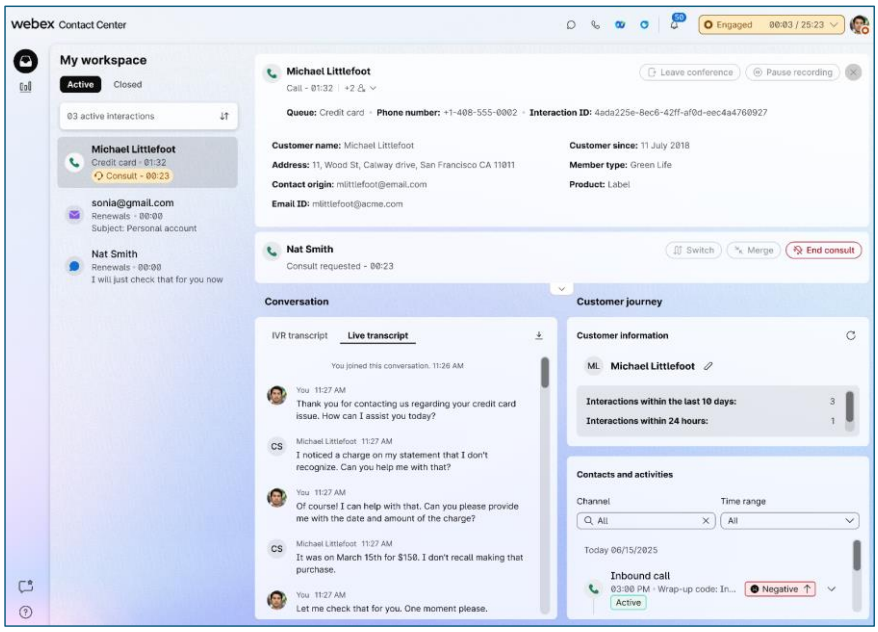


Figure Consult continúa después de que el 10 cliente se desconecta

2.3.4. Programar devoluciones de llamada: entrantes y salientes manuales (requiere configuración de administrador)

Commented [M(9]: ¿Debería incluirse esto en la sección 2.3 de gestión de llamadas? Uno puede programar devoluciones de llamada cuando en una interacción

Commented [TS10R9]: Sí, gracias. Tendría más sentido allí. Mover esta sección como 2.3.4.

Nuevas capacidades para que los agentes programen devoluciones de llamadas, mejorando la flexibilidad en el seguimiento de los clientes.

Qué cambia:

- **Programación** de devolución de llamada iniciada por el agente: Los agentes podrán programar devoluciones de llamadas entrantes y salientes manuales directamente desde el escritorio durante una interacción en vivo o incluso en estado de cierre.
- **Detalles** configurables: los agentes pueden configurar detalles de devolución de llamada como el nombre del cliente, la hora deseada (de 30 minutos a 30 días), la zona horaria, el número de devolución de llamada y el nombre de la cola.
- **Opciones** de asignación: Las devoluciones de llamada se pueden asignar a cualquier persona en la cola o a un agente específico.
- **Capacidades** de administración: los agentes pueden administrar las devoluciones de llamada existentes, incluidas su edición, cola o cancelación.

- **Notificaciones** de escritorio: El sistema proporcionará notificaciones de escritorio claras para devoluciones de llamada programadas.

Por qué es importante: Esto proporciona una mayor flexibilidad en la gestión de los seguimientos de los clientes y el alcance proactivo, mejorando la satisfacción del cliente al permitir conversaciones en momentos convenientes y aumentando la productividad de los agentes al distribuir el volumen de llamadas.

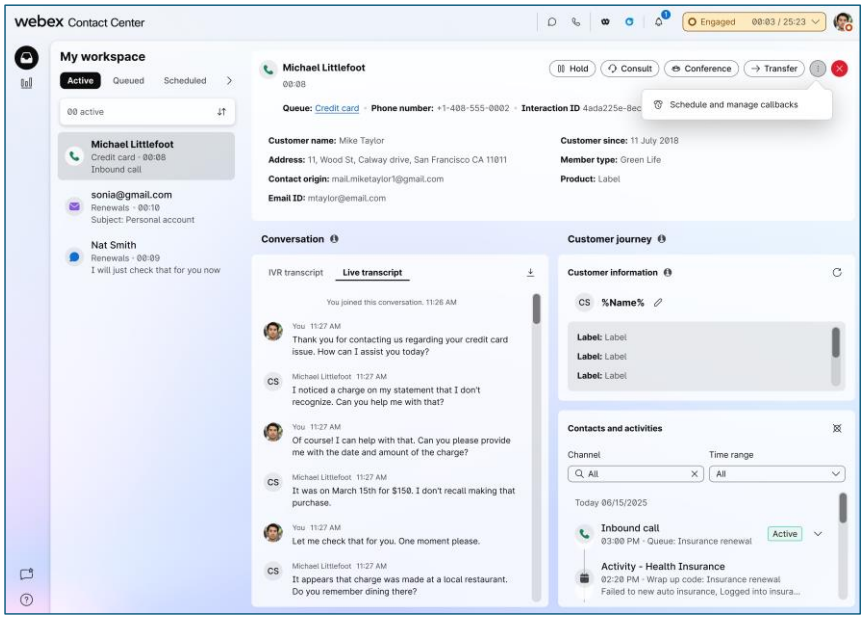


Figura 11 Programación mejorada de devolución de llamada - Opciones de control de interacción

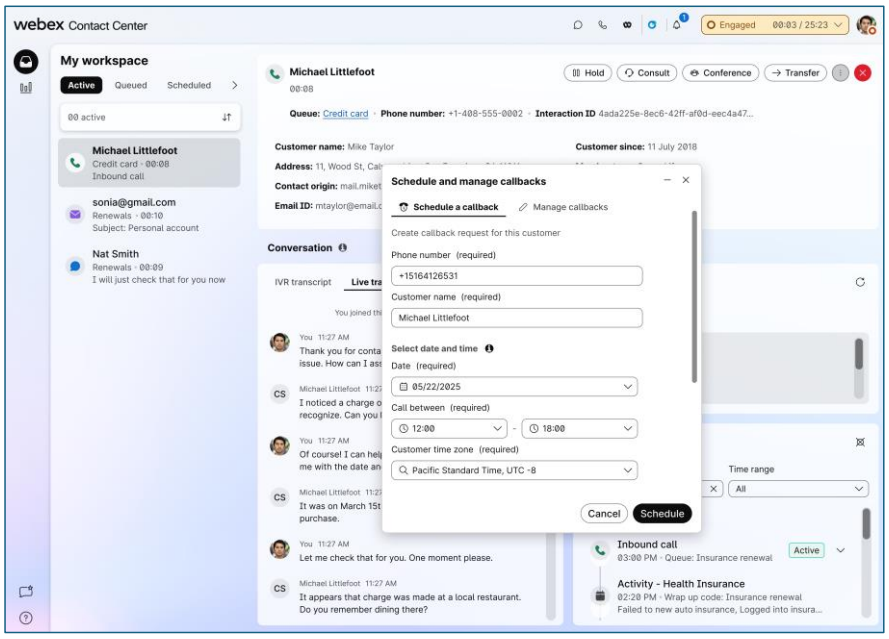


Figura 12 Programación mejorada de devoluciones de llamada: programe y administre devoluciones de llamada

2.3.4. Widget de recorrido del cliente: experiencia del agente (habilitado de forma predeterminada)

Los agentes ahora tendrán acceso inmediato a una visión integral y omnicanal de las interacciones con los clientes, proporcionando un contexto crítico durante los compromisos en vivo.

Qué cambia:

- **Disponibilidad** predeterminada: El widget Customer Journey Data Service (CJDS) ahora se proporcionará de forma predeterminada en el Webex Contact Center Agent Desktop y para supervisores con personas de agente. Reemplazará el widget Historial de contactos existente en el diseño predeterminado.
- **Vista holística del cliente**: Los agentes obtendrán una vista consolidada y en tiempo real de todos los compromisos anteriores con los clientes a través de canales de voz, chat nativo, correo electrónico e IMI, con marcas de tiempo.
- **Contexto** mejorado: El widget permite a los agentes filtrar la información de compromiso del cliente en función de los canales (voz, correo electrónico, chat, IMI) y en un lapso de 365 días, lo que permite una referencia rápida a los detalles históricos.

- Información del cliente: los agentes pueden ver los perfiles y las perspectivas de los clientes, lo que lleva a una mejor comprensión del cliente y a interacciones más personalizadas.

Por qué es importante: Esta característica permite a los agentes tener una visión holística del historial del cliente al alcance de la mano, eliminando la necesidad de repetir la información y mejorando significativamente su capacidad para abordar las consultas de manera eficiente. Esto conduce a un mejor tiempo promedio de manejo (AHT) y una experiencia del cliente más positiva (CSAT / NPS).

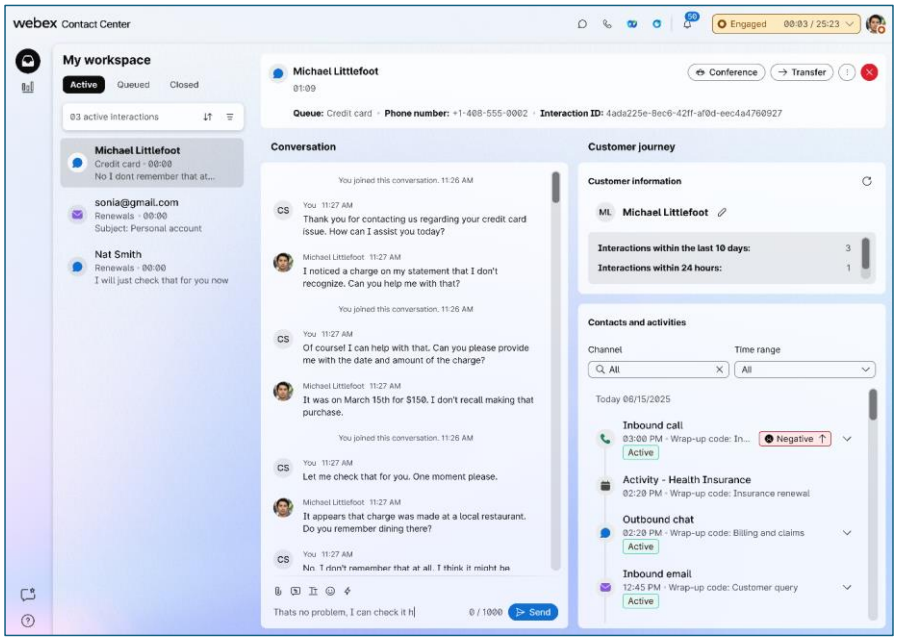


Figura 13 Widget de viaje del cliente

2.4. Interacciones de Outbound: Mejoras digitales y de campaña

Nuevas capacidades para iniciar y gestionar interacciones y campañas digitales salientes.

2.4.1. Salida iniciada por agente digital: interacción de transferencia (habilitada de forma predeterminada)

Los agentes ahora tendrán la flexibilidad de transferir interacciones digitales salientes (SMS y correo electrónico) a colas u otros agentes/supervisores.

Qué cambia:

Commented [M(11]: Agregar 2.3.4 - Widget de viaje del cliente de forma predeterminada https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Dado que 'Schedule Callbacks' se movió aquí como 2.3.4, se agregó 'Customer Journey Widget' como 2.3.5. Por favor revise.

- **Transferir SMS/correo electrónico** saliente: Los agentes con licencias premium pueden transferir SMS digitales salientes e interacciones de correo electrónico a colas, otros agentes o supervisores (para aquellos con roles de supervisor y agente). Esto es fundamental para administrar las comunicaciones en curso.
- **Transferir correo electrónico entrante a agente**: Los agentes ahora pueden transferir ciegamente las interacciones de correo electrónico entrante a otros agentes/supervisores, una capacidad que antes se limitaba a las colas, ofreciendo opciones de transferencia más directas.

Por qué es importante: Esta mejora permite a los agentes evitar terminar las conversaciones prematuramente al final de sus turnos, asegurando transferencias sin problemas y un servicio al cliente continuo, especialmente para los clientes que requieren canales de comunicación continuos.

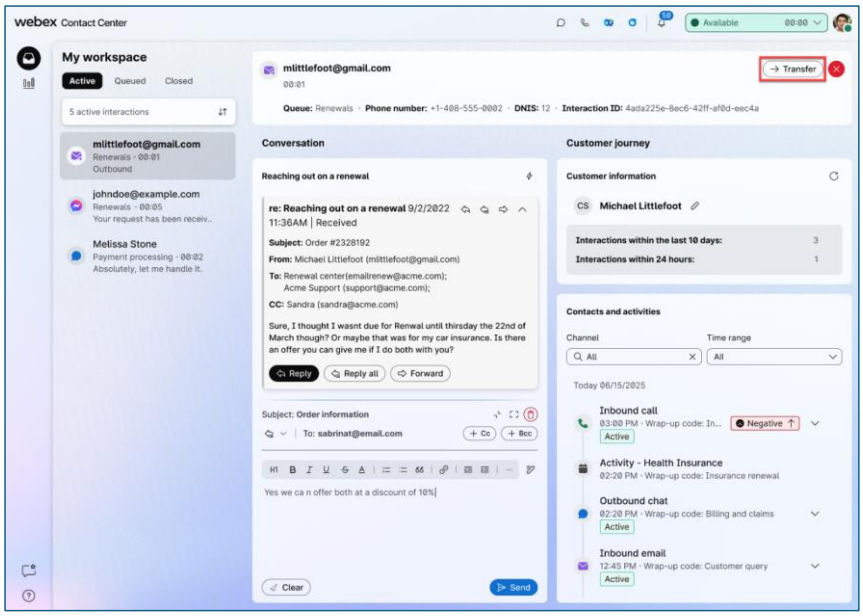


Figura 14 Correo electrónico saliente con botón de transferencia

2.4.2. Mejoras de UX de escritorio para campañas de vista previa (requiere configuración de administrador)

La experiencia del usuario para administrar campañas salientes se está mejorando para alinearse con los estándares actuales de la industria y las capacidades locales Webex.

Qué cambia:

Commented [M(13]: Podemos expresar esto mejor

Commented [TS14R13]: A continuación se presentan algunas sugerencias. ¿Puede sugerir qué título se ve mejor y puedo actualizar en consecuencia?

"Mejora de la experiencia de usuario de escritorio: vista previa y mejoras predictivas / progresivas de la campaña"

"Desktop UX Enhancements for Preview and Progressive/Predictive Campaigns"

"Mejora de la experiencia de usuario de escritorio: actualizaciones de administración de campañas salientes"

"Desktop UX Updates: Preview and Predictive/Progressive Campaigns"

"Optimización de la experiencia de usuario de escritorio: mejoras en la campaña saliente"

Commented [M(15R13]: Mejoras de UX de escritorio para campañas de vista previa

- **Experiencia** de campaña de vista previa mejorada: los agentes ahora pueden aceptar la llamada u omitir/eliminar contactos con estas acciones capturadas a través de la respuesta API.
- **Inserción** automatizada de contactos: Los contactos se enviarán automáticamente a los agentes cuando estén disponibles, optimizando el tiempo del agente (pasando de un modelo pull a un modelo push).
- **Opciones** configurables: La configuración a nivel de campaña permitirá a los administradores deshabilitar las opciones "**Omitir**" y "**Eliminar**", y configurar duraciones de tiempo de espera y acciones automatizadas (Omitir, Aceptar, Rechazar).
- Registro: El sistema registrará la frecuencia con la que los agentes utilizan las opciones "**Omitir**" y "**Eliminar**" para una mejor gestión de la campaña.

Por qué es importante: Estas actualizaciones tienen como objetivo proporcionar una experiencia más intuitiva y eficiente para los agentes que participan en campañas salientes, ayudándoles a prepararse y administrar mejor estas interacciones, y cerrar las brechas de características existentes.

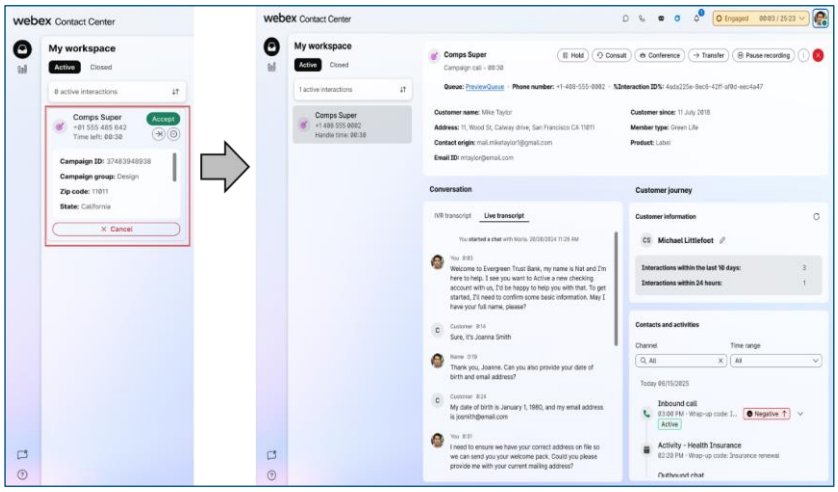


Figura 15 Campaña de vista previa mejorada

3. El viaje del supervisor: mejora de la supervisión y la gestión

Esta sección detalla los cambios significativos y las nuevas capacidades que llegarán a Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Inicio de sesión y credenciales de estación mejorados (requiere configuración de administrador)

Al igual que los agentes, los supervisores experimentarán un proceso de inicio de sesión más simplificado, reduciendo la fricción y mejorando la eficiencia.

Qué cambia:

- **Opciones** de inicio de sesión más inteligentes: La pantalla de inicio de sesión mostrará dinámicamente solo las opciones relevantes para su perfil de supervisor, eliminando opciones irrelevantes.
- **Credenciales** rellenadas previamente: rellenado previo automático de números de marcado o extensiones para perfiles de opción única, lo que ahorra tiempo.
- **Webex Calling Validación**: Validación en tiempo real para usuarios Webex Calling, asegurando extensiones/números de marcación correctos y registrados.
- **Función** "No volver a mostrar esto": Opción para omitir la selección de estación para futuros inicios de sesión, lo que permite el inicio de sesión automático.

Por qué es importante: inicio de sesión más rápido, errores reducidos y eficiencia de enrutamiento mejorada para los supervisores, lo que les permite acceder rápidamente a sus herramientas de administración. Además, los supervisores que ya han seleccionado credenciales guardadas continuarán disfrutando de una experiencia perfecta sin encontrarse con la nueva interfaz de usuario, manteniendo su flujo de trabajo actual.

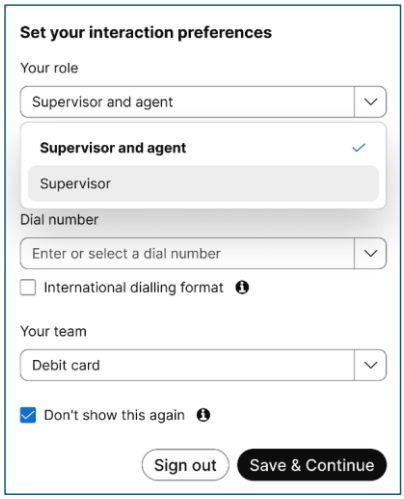


Figura 16 Pantalla de inicio de sesión mejorada del supervisor

3.2. Monitoreo y gestión: conocimientos y control más profundos

Los supervisores obtendrán herramientas más poderosas para monitorear y administrar sus equipos en tiempo real, lo que permitirá tomar decisiones basadas en datos.

3.2.1. Estadísticas de cola en tiempo real (habilitadas de forma predeterminada)

Los supervisores tendrán una vista centralizada y procesable del rendimiento de la cola, reemplazando el panel de la página Home anterior.

Qué cambia:

- **"Colas" dedicadas Tab**: Una nueva sección Tab/en Supervisor Desktop ofrecerá un único punto de acceso para toda la información relacionada con la cola, incluidas las métricas en tiempo real para la disponibilidad de los agentes y las líneas de tendencia diarias/de 7 días.
- **Vista** personalizada: capacidad de seleccionar, organizar y filtrar columnas para mostrar las métricas más relevantes para colas específicas (por ejemplo, tarea de espera más larga, tiempo promedio en cola, tiempo promedio para responder).
- **Representación** visual: Las métricas de cola en tiempo real se presentarán en un formato visualmente atractivo y fácilmente comprensible (tablas, cuadros, gráficos).
- **Capacidades** de desglose: Los supervisores pueden profundizar en los detalles de la cola, examinar el estado del agente y las interacciones actuales, y obtener información sobre el enrutamiento basado en habilidades.
- **Acciones** directas: La interfaz proporciona acceso directo a acciones como la asignación o eliminación de agentes (para colas basadas en agentes).

Por qué es importante: Esta característica proporciona información crítica en tiempo real sobre el rendimiento de la cola, lo que permite a los supervisores tomar decisiones rápidas y basadas en datos para optimizar el personal, mejorar los niveles de servicio y adaptarse a los volúmenes de llamadas cambiantes.

Notas importantes:

- Esta característica solo se implementa en la nueva interfaz de usuario. Los supervisores deberán cambiar a la "**Nueva apariencia**" para acceder a las estadísticas de la cola en tiempo real.

Commented [M(16]: vamos a eliminar esta línea @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Tachado, pero se eliminará por completo después de la confirmación de Janani.

Commented [M(18R16]: Vamos a eliminar con seguridad.. Sé que no lo estamos eliminando en este momento.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm): ¿puede incluir una nota de que la nueva vista de cola aparecerá automáticamente para los supervisores y no necesitan actualizar el diseño JSON?

Commented [TS20R19]: Se actualizó la nota.

- La nueva vista de cola aparecerá automáticamente para los supervisores en la interfaz "**New Look**". No es necesario actualizar el diseño JSON para habilitar o acceder a esta función.

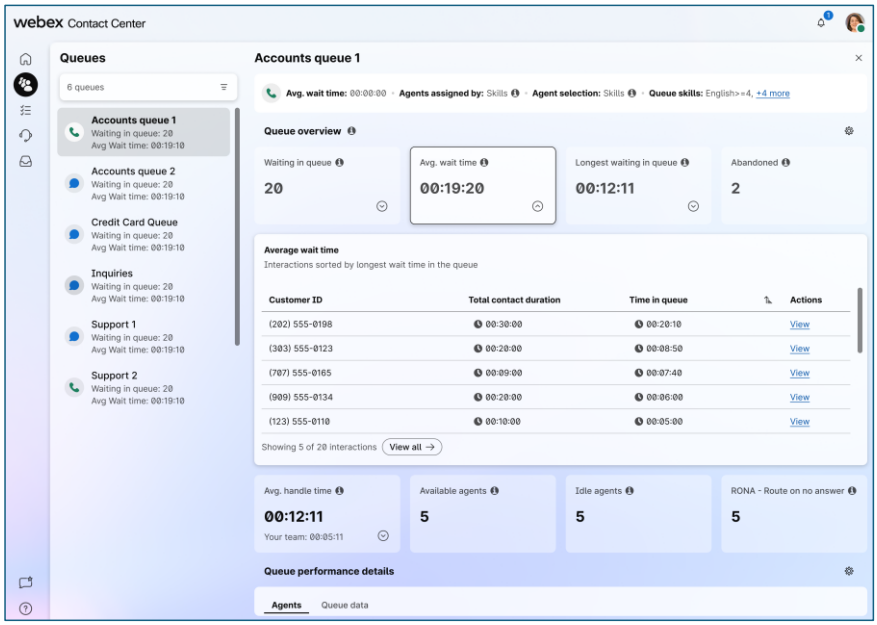


Figura 17 Nuevo supervisor Estadísticas de cola en tiempo real Tab

3.2.2. Vista de lista de interacciones (habilitada de forma predeterminada)

El área de Gestión de Grabaciones está siendo reemplazada por un nuevo Tab de Interacciones, que proporciona una visión integral de todas las interacciones con los clientes.

Qué cambia:

- **Nuevas "Interacciones" Tab**: Este Tab proporcionará una visión clara y en tiempo real de las interacciones con los clientes en cada etapa, consolidando las interacciones en vivo, en cola y pasadas.
- **Tres subpestañas**:
    - **Interacciones activas**: supervise las conversaciones en vivo en tiempo real, mostrando detalles como el ID de interacción, el canal, la cola, el nombre del agente y la duración de la participación.
    - **Interacciones** en cola: vea las interacciones que esperan en las colas, incluidos el ID de interacción, la cola, el canal y el tiempo que se pasa en el centro de contacto.

- **Interacciones completadas**: acceda a interacciones y grabaciones pasadas con facilidad.

- **Tabla** personalizable: Una tabla personalizable para filtrar y organizar datos, mejorando la usabilidad.

Por qué es importante: Esta función mejorada simplifica el seguimiento de los casos en curso y la revisión de las interacciones completadas, lo que aumenta la eficiencia y la capacidad de respuesta de los supervisores al proporcionar una interfaz única e intuitiva para la gestión de interacciones.

Nota sobre los filtros: Varios filtros corresponden específicamente al canal de correo electrónico, como el asunto del correo electrónico, los destinatarios y otros. Para usar estos filtros dentro de la página Interacciones, primero deben habilitarse a través del control de flujo.

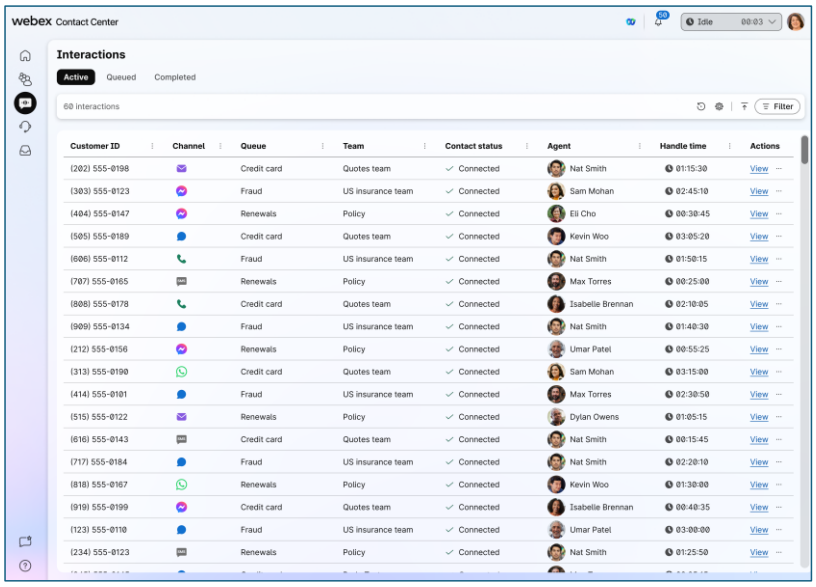


Figura 18 Nueva vista de lista de interacciones

3.2.3. Vista detallada de interacciones (requiere configuración de administrador)

Una vista completa de página completa para un análisis detallado de la interacción, que proporciona información más profunda para los supervisores.

Qué cambia:

- **Vista de detalles** mejorada: los supervisores obtendrán una visión general completa de las interacciones con los clientes, incluidas las transcripciones en vivo y completas de las interacciones digitales.
- **Panel** de datos enriquecidos: junto con las grabaciones existentes, obtendrá información más profunda a través de transcripciones en tiempo real, un panel de datos de interacción detallado (que muestra los tiempos, la duración, el tiempo de espera y el tiempo de manejo) y una vista del recorrido del cliente en diferentes canales y días.
- **Acceso** centralizado: Esta vista consolida todos los datos de interacción relevantes, simplificando el análisis y la revisión.

Por qué es importante: Esto proporciona a los supervisores datos más ricos para mejorar el monitoreo, el análisis y una comprensión más profunda de los compromisos de los clientes, lo que facilita un mejor entrenamiento y gestión del rendimiento.

Notas importantes / Próximamente:

- El widget Customer Journey se agregará y actualizará en esta vista como una mejora de seguimiento rápido.
- Las transcripciones históricas y en tiempo real también estarán disponibles como un seguimiento rápido.

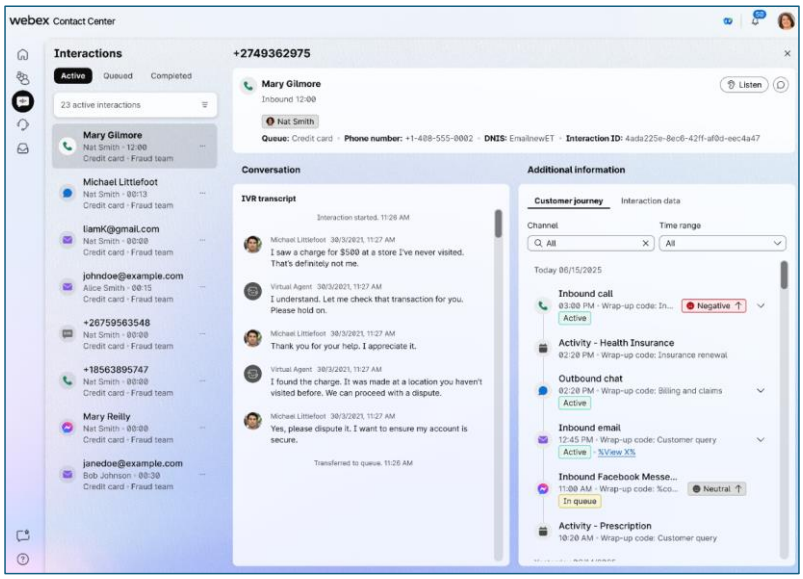


Figura 19 Vista completa de detalles de interacción

Commented [M(21]: @Janani las transcripciones de Ramakrishnan (janramak) no están llegando bien... ¿Podemos confirmar la actualización de esto?

Commented [J(22R21]: Actualizado

3.2.4. Actualizar el perfil de habilidades del agente individual desde Supervisor Desktop (requiere configuración de administrador)

Los supervisores tendrán la capacidad de ajustar directamente los perfiles de habilidades de los agentes, agilizando las operaciones y reduciendo los gastos administrativos.

Qué cambia:

- **Actualizaciones** directas del perfil de habilidades: los supervisores pueden ver y actualizar los perfiles de habilidades individuales de los agentes directamente desde Supervisor Desktop dentro de la vista Detalles de rendimiento del equipo. Esto elimina la necesidad de navegar al Centro de control para tales cambios.
- **Ajustes** en tiempo real: Esto permite a los supervisores realizar ajustes en tiempo real para los agentes bajo su alcance, como actualizar los niveles de habilidad o asignar/eliminar perfiles de habilidades, asegurando un impacto inmediato en el enrutamiento.
- **Detalles** clave de la habilidad: Los supervisores pueden ver los detalles clave del perfil de habilidades, como el nombre de la habilidad, el tipo de habilidad y el valor de la habilidad para tomar decisiones informadas rápidamente.
- **Clasificación alfabética: Los** perfiles de habilidades disponibles y las habilidades dentro de un perfil se ordenarán alfabéticamente para facilitar su uso.

Por qué es importante: Esta característica mejora la agilidad operativa, permitiendo a los supervisores adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes mediante la gestión directa de las habilidades de los agentes, sin requerir la intervención del administrador para cada cambio, mejorando la eficiencia y la capacidad de respuesta.

Cisco Confidencial

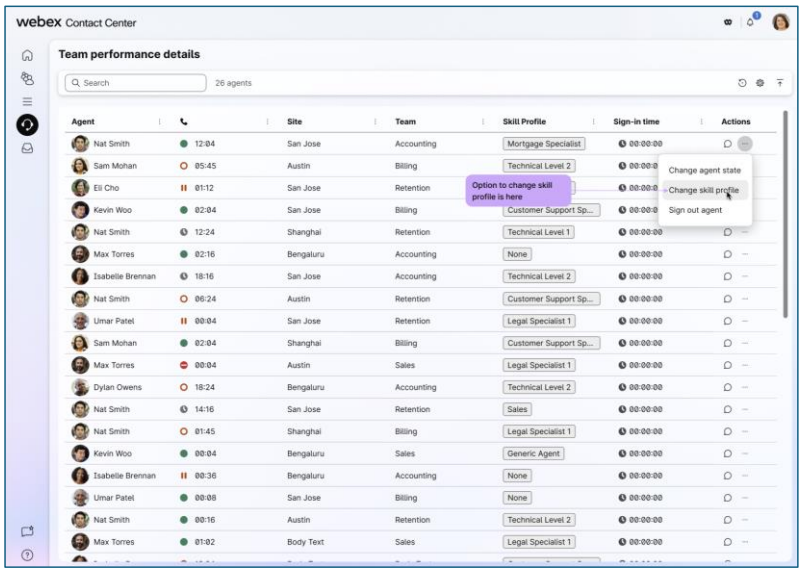


Figura 20 Supervisor Actualización directa del perfil de habilidades

3.2.5. Administrar la asignación directa de agentes a colas desde Supervisor Desktop (requiere configuración de administrador)

Los supervisores pueden asignar directamente agentes a colas basadas en agentes, lo que proporciona un mayor control sobre la administración de la fuerza laboral.

Qué cambia:

- **Asignación** directa de agente a cola: los supervisores pueden asignar directamente agentes a colas basadas en agentes desde Supervisor Desktop, lo que permite ajustes dinámicos en el personal en función de las necesidades en tiempo real.
- **Visibilidad** de la capacidad de la cola: Los supervisores tendrán visibilidad de las colas que han alcanzado su capacidad, lo que les permitirá evitar asignaciones de agentes adicionales para evitar colas abrumadoras.
- **Acceso** basado en roles: el acceso a esta funcionalidad es controlado por los administradores a través de Control Hub, lo que garantiza que los usuarios autorizados realicen cambios.
- **Confirmación** en tiempo real: Los supervisores recibirán confirmación/notificación en tiempo real cuando las asignaciones de cola se actualicen correctamente.

Por qué es importante: Esta capacidad proporciona a los supervisores un mayor control sobre la asignación de agentes, lo que permite una administración de la fuerza laboral más dinámica y eficiente, especialmente en entornos de colas basadas en agentes, y admite la migración de clientes locales.

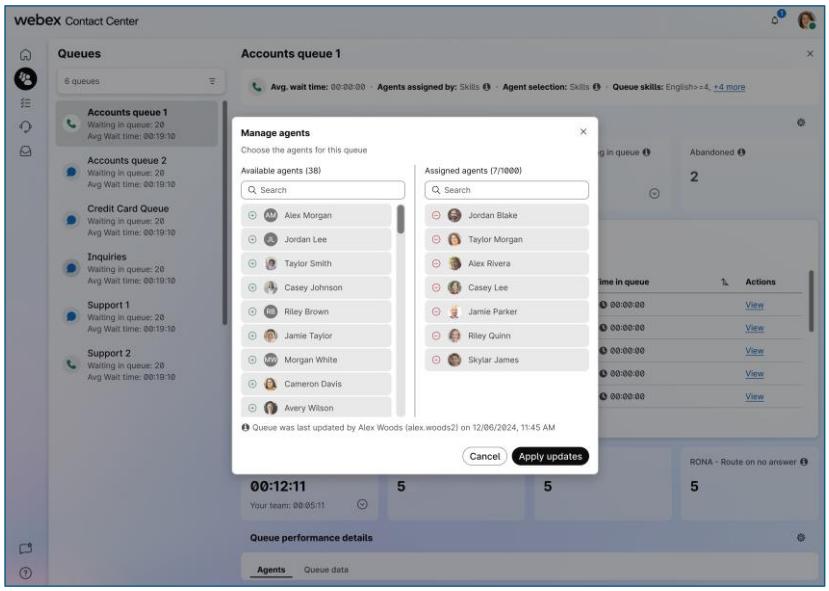


Figura 21 Supervisor Asignación de agente directo

4. Conclusión: Potenciando su centro de contacto

Las mejoras para Webex Contact Center Desktop representan un importante paso adelante en la mejora de la experiencia diaria tanto para los agentes como para los supervisores. Desde inicios de sesión optimizados y gestión intuitiva de tareas hasta información poderosa en tiempo real y manejo flexible de llamadas, estas mejoras están diseñadas para aumentar la eficiencia, mejorar la comunicación y brindar un servicio al cliente excepcional.

Alentamos a todos los usuarios a explorar estas nuevas capacidades, proporcionar comentarios y aprovecharlas en todo su potencial. Sus ideas son invaluables a medida que continuamos evolucionando y refinando la experiencia Webex Contact Center.

5. Puntos clave y elementos de acción de los socios

Estas mejoras marcan un avance significativo para Webex Contact Center Desktop, ofreciendo mejoras sustanciales tanto para los agentes como para los supervisores.

Commented [TS23]: Para abordar el siguiente comentario de Janani: "

Creo que debemos destacar 3-5 expectativas / resultados clave con CTA para los socios, *lo que significa a qué deben prestar atención y qué deben informar al cliente. Es difícil obtener eso leyendo un documento grande".*

Esta sección final se puede mantener como está, o se puede eliminar de aquí y compartir directamente con los socios, con un enlace a este documento detallado.

Para garantizar una transición sin problemas y maximizar el valor para sus clientes, estos son los resultados críticos y las acciones esenciales para nuestros socios.

5.1. Resultados principales para sus clientes

5.1.1 Experiencia de usuario modernizada e intuitiva

- **Expectativa**: Los agentes y supervisores experimentarán una interfaz fresca, consistente y visualmente atractiva. Este aspecto fresco está diseñado para reducir la carga cognitiva, mejorar la usabilidad y proporcionar un flujo de trabajo más intuitivo, sentando las bases para futuras innovaciones.
- **Qué comunicar**: resalte los beneficios de la actualización de la interfaz de usuario: un aspecto más limpio y moderno, claridad mejorada y una experiencia diaria más cómoda.

5.1.2 Agentes empoderados, impulsando resoluciones más rápidas

- **Expectativa**: Los agentes obtienen nuevas y potentes herramientas integradas directamente en su flujo de trabajo. Características como **las transcripciones** en tiempo real, el widget **de viaje del cliente,** las **interacciones** de Cherry Pick y **las devoluciones de llamadas programadas mejorarán significativamente su capacidad para comprender el contexto del cliente, administrar las interacciones de manera eficiente y proporcionar respuestas más precisas** y oportunas.
- **Qué comunicar**: Enfatice cómo estas características aumentarán la productividad de los agentes, reducirán el tiempo promedio de manejo (AHT) y conducirán a una mayor satisfacción del cliente (CSAT) al permitir interacciones más personalizadas e informadas.

5.1.3 Control mejorado del supervisor e información operativa en tiempo real

- **Expectativa**: Los supervisores reciben visibilidad y control sin precedentes sobre las operaciones de su centro de contacto. Las nuevas **estadísticas de cola en tiempo real, la lista de interacciones completa**y las vistas **detalladas**, y la capacidad de actualizar directamente **los perfiles** de habilidades de los agentes y **administrar las asignaciones de agentes a las** colas permitirán la toma de decisiones basada en datos y la optimización proactiva de la fuerza laboral.
- **Qué comunicar**: Hacer hincapié en la mayor agilidad operativa y las capacidades de gestión mejoradas que permitirán a los supervisores adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes y optimizar el rendimiento del equipo.

Cisco Confidencial

5.2. Elementos esenciales de acción de los socios

5.2.1 Comunicación proactiva y conciencia

- **Acción**: Informe a sus clientes sobre estos próximos cambios con suficiente antelación. Comparta este documento como un recurso y resalte los beneficios clave relevantes para sus operaciones específicas.
- **Por qué es importante: La** comunicación temprana ayuda a gestionar las expectativas y prepara a los clientes para la transición, fomentando una experiencia de adopción positiva.

5.2.2 Configuración estratégica y planificación de habilitación

- **Acción**: **Crucialmente, muchas de estas nuevas y poderosas características NO están habilitadas de forma predeterminada.** Revise las notas "Requiere configuración de administrador" para cada característica de este documento. Trabaje con sus clientes para planear estratégicamente la activación de indicadores de características, configurar las opciones necesarias en el Centro de control y ajustar los permisos de usuario.
- **Por qué es importante**: La configuración oportuna y correcta es esencial para que los clientes desbloqueen todo el valor de estas mejoras. La planificación proactiva evita problemas de última hora y garantiza que las funciones se adapten a las necesidades del cliente.

5.2.3 Soporte de capacitación y adopción

- **Acción**: Prepare materiales y sesiones de capacitación para los agentes y supervisores de sus clientes. Concéntrese en los nuevos flujos de trabajo introducidos por características como Cherry Pick, transcripciones en tiempo real, el widget de recorrido del cliente y las herramientas mejoradas de administración de supervisores.
- **Por qué es importante**: La capacitación efectiva es clave para la adopción exitosa de funciones, asegurando que los usuarios entiendan cómo aprovechar las nuevas capacidades para mejorar sus tareas diarias y el rendimiento general.

5.2.4 Supervise y proporcione comentarios

- **Acción**: Anime a sus clientes a proporcionar comentarios sobre las nuevas características durante y después de su lanzamiento. Transmita cualquier observación o sugerencia crítica a Cisco.
- **Por qué es importante**: Sus conocimientos y comentarios de los clientes son invaluables para la mejora y el refinamiento continuos del producto.

Cisco Confidencial