Webex Contact Center Desktop: Edustajan ja Valvojan matkan parannukset

1. Esittely: Päivitetty kokemus edustajille ja valvojille

Cisco Webex Contact Center kehittyy jatkuvasti parantaakseen käyttäjäkokemusta, tehostaakseen työnkulkuja ja parantaakseen edustajiemme ja valvojiemme tuottavuutta. Tulevat parannukset tuovat mukanaan merkittäviä päivityksiä, joissa keskitytään erityisesti päivitettyyn käyttöliittymään, parannettuun puhelunhallintaan ja edistyneisiin hallintaominaisuuksiin.

Tämä asiakirja toimii kattavana oppaana näiden muutosmuutosten ymmärrettämiseen ja kertoo sekä edustajien että valvojien matkasta sisäänkirjautumisesta päivittäisiin operaatioihin. Tavoitteenamme on varmistaa tasainen siirtymä ja maksimoida näiden voimakkaiden uusien ominaisuuksien käyttöönotto.

1.1. Käyttöliittymän yleinen päivitys: Uusi ilme ja tuntuma kaikille (oletusarvoisesti käytössä)

Commented [M(1]: kohde-GA on 22.7.

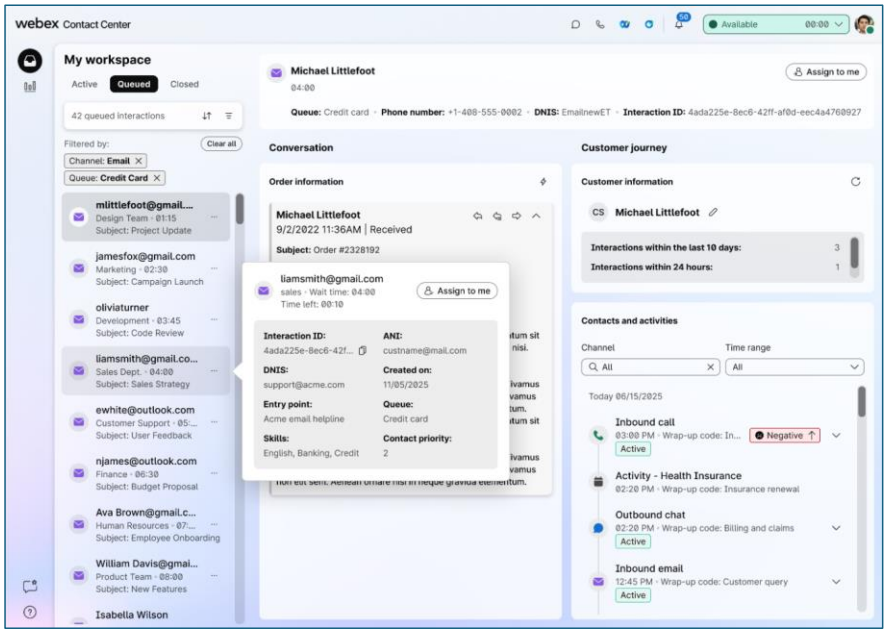
Tämän parannuksen kulmakivi on kattava visuaalinen kohotus sekä Agent- että Supervisor Desktops -työpöydälle. Tämän päivityksen tavoitteena on tarjota korjaava, modernimpi ja intuitiivinen käyttöliittymä.

Mikä on muuttumassa:

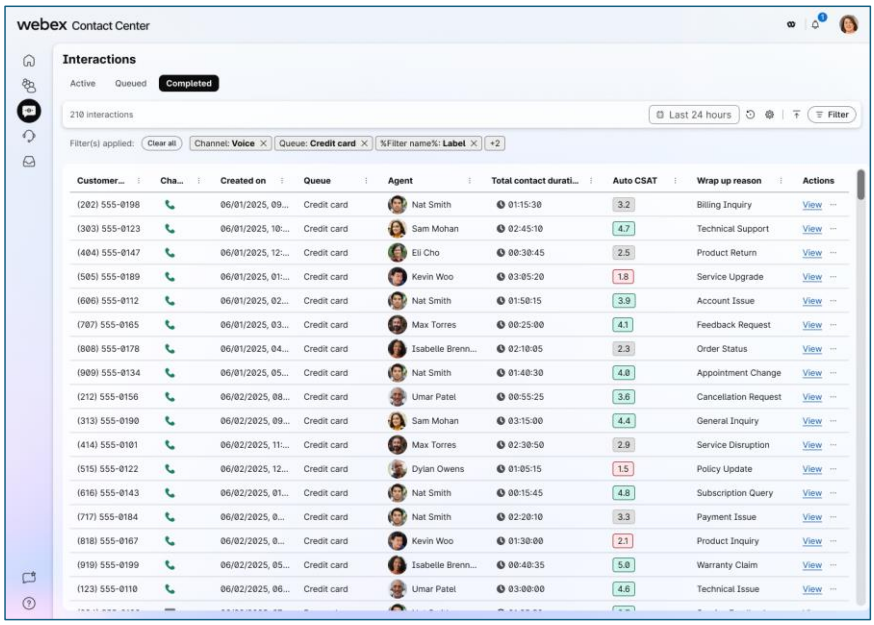
- **Visuaaliset parannukset: Odota päivitettyjä** fontteja, hienostuneita taustavärejä, tehostettuja käyttöliittymän osia ja päivitettyä väripalettia. Tämä ei ole pelkästään kosmeettista, vaan myös siksi, että tämä on vain kosm Se on suunniteltu tehostamaan syvennystä ja visuaalista vetoa, mikä tekee päivittäisistä tehtävistäsi mukavampia ja tehokkaampia.
- **Päivitetty tietoarkkitehtuuri**: Työpöydän UI:en pohjaista rakennetta optimoidaan tulevien toimintojen saumattomaan integrointiin. Tämä luo pohjaa toiminnoille, kuten parannettu tehtävähallinta, reaaliaikaiset jonotilastot ja vankemmat vuorovaikutukset Tab.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä visuaalinen päivitys tarjoaa yhdenmukaisen ja modernin kokemuksen koko alustalla, parantaa käytettävyyttä ja valmistelee työpöytää tuleviin edistyneisiin ominaisuuksiin.

Käyttäjien toiminto: Uusi käyttöliittymä on pian suunnattu yleiselle saatavuudelle (GA). Kaikki tässä tiedostossa mainitut uudet ominaisuudet ovat saatavilla yksinomaan uudessa käyttöliittymässä. Kun edustajat on otettu käyttöön, heillä on mahdollisuus TURN pois uudesta käyttöliittymästä Asetusten kautta → **vaihtaa uutta ilmettä**. Huomaa kuitenkin, että jotkin uusista ominaisuuksista eivät toimi vanhemmassa ilmeessä. Valvojille kaikki uudet ominaisuudet ovat käytettävissä vain uudessa käyttöliittymässä, eikä heillä ole mahdollisuutta poistaa sitä käytöstä.



Kuva 1päivitetty Agent Desktop-käyttöliittymä



Kuva 2 päivitetty Supervisor Desktop -käyttöliittymä

2. Edustajan matka: Sisäänkirjautumisesta asiakkaan kanssakäymiseen

Commented [M(2]: GA päivämäärä: 22.7.

Tässä osiossa on esitetty keskeiset muutokset ja parannukset, jotka vaikuttavat Webex Contact Center Agent Desktop-kokemukseen.

2.1. Laajennetun kirjautumisen ja aseman tunnistetiedot (edellyttää järjestelmänvalvojan määrityksiä)

Commented [M(3]: GA päivämäärä: 22.7.

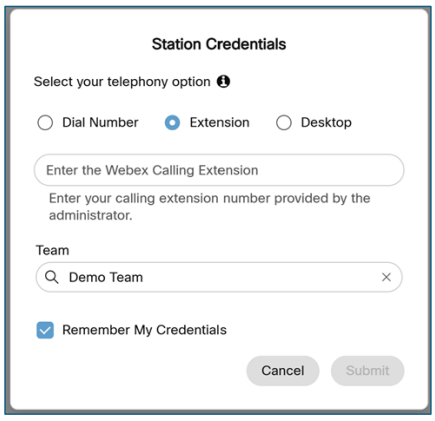
Kirjautumisprosessi on alistettu olemaan nopeampi, tehokkaampi ja vähemmän altis virheille, mikä käsittelee yleisiä edustajien turhautumista, joka liittyy virheellisiin tai passiivisiin numeroihin ja toistuviin valintoihin.

Mikä on muuttumassa:

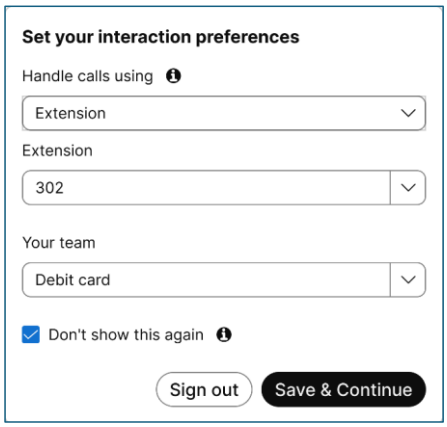
- **Kirjautumisen älykkäät asetukset**: Sisäänkirjautuminen -näyttö näyttää dynaamisesti vain edustajan profiiliisi liittyvät asetukset. Jos sinut on esimerkiksi määritetty vain pöytäpuhelinta varten, näkyviin tulee vain työpöytäasetus, joka poistaa tarpeettomia valintoja. Vain digitaaliset edustajat eivät enää näe puhelinvaihtoehtoja.

- **Valmiiksi täytetyt** tunnistetiedot: Jos profiilissa on yksi määritetty numero tai alanumero, nämä tiedot esitetään automaattisesti valmiiksi, mikä säästää aikaa ja vaivaa. Jos profiilit ovat useassa vaihtoehdossa, avattava avattava painike on käytettävissä. Voit valita eri soittosuunnitelmista tai käyttää mukautettua alanumeroa.
- **Webex Calling-vahvistus**: Webex Calling-käyttäjillä reaaliaikainen vahvistus varmistaa, että annettu alanumero tai soittonumero on oikein, rekisteröityi laitteeseen tai sovellukseen eikä ole tällä hetkellä toisen edustajan käytössä. Tämä proaktiivinen vahvistus estää yleiset reititysongelmat, kuten RONA (Redirection on No Answer) ja parantaa puhelun reitityksen tarkkuutta.
- **Älä näytä tätä uudelleen -toiminto**: Uuden valintaruudun avulla voit tallentaa tietosi ja ohittaa aseman valintanäytön seuraavien sisäänkirjautumisten aikana, ottaa automaattisen sisäänkirjautumisen käyttöön ja ohittaa tämän vaiheen. Asetus on voimassa erillisissä selainkirjautumisissa, ja sen voi tyhjentää milloin tahansa profiiliasetuksissa.

Miksi sillä on merkitystä: Aiemmin edustajien oli annettava tunnistetietonsa manuaalisesti ja kirjauduttava useassa vaiheessa, mikä johti usein viiveisiin ja virheisiin. Tämä parannus tehostaa prosessia automaattisten vaiheiden avulla, lyhentämällä kirjautumisaikaa merkittävästi, minimoimalla virheellisten tietojen aiheuttamat virheet ja parantamalla puhelujen reitityksen tarkkuutta. Tänään valitut tunnistetiedot tallentaneet edustajat eivät näe uutta käyttöliittymää, mikä varmistaa saumattoman kokemuksen tätä toimintoa jo käyttäville. Kaiken kaikkiaan tämä muutos johtaa työpäivän tasaisempaan alkamiseen ja edustajien tuottavuuttan.



Edustajan 3 tämänhetkisen kirjautumisnäytön kuva



Kaavion 4 laajennettu edustajan kirjautuminen -näyttö

2.2. Tehtävähallinta: Yksinkertaistettu vuorovaikutuksen käsittely

Se, miten edustajat tarkastelevat ja hallitsevat saapuvia ja jonoon asettavia tehtäviä, kehittyy, jotta paremmin ymmärretään, että ne ovat paremmin syvennettyjä ja hallitsevia.

2.2.1. Tehtäväluettelon käyttöliittymäpäivitys (oletusarvoisesti käytössä)

Commented [M(4]: 22. heinäkuuta

Tehtäväluettelo-ruutua uudistetaan merkittävästi organisaation ja luettavuuden parantamiseksi. Se tarjoaa unified-saapuneet-kansion kaikille vuorovaikutuksille.

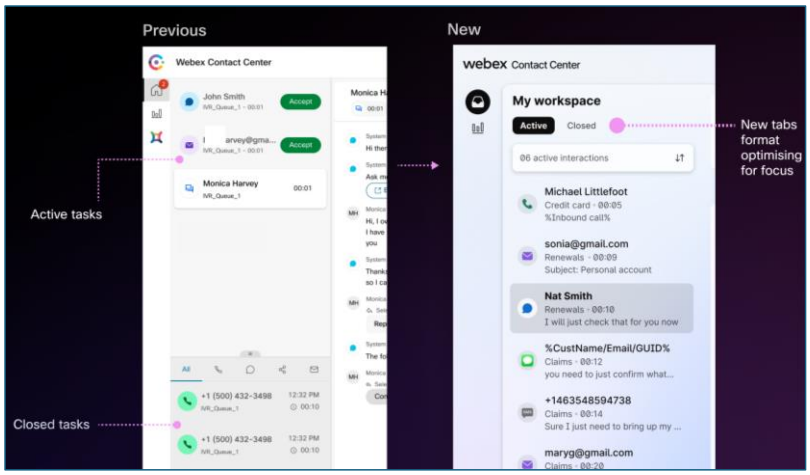
Mikä on muuttumassa:

- **Välilehtien suunnittelu**: Äskeisten **välilehtien** edellinen jaettu osa korvataan 3-välilehtimallilla, mikä antaa selkeän yleiskuvan työmäärästä:
    - **Aktiivinen**: Näyttää kaikki aktiiviset vuorovaikutukset, kuten puhelutyypin, asiakkaan puhelinnumeron, DNIS:n, jonon ja kuluneen ajan.
    - Jonossa: Näyttää vuorovaikutukset, jotka odottavat edustajan poimintaa jonossa ja näyttävät asiakkaan nimen, sähköpostin (jos käytettävissä), jonon ja kuluneen ajan.
    - **Valmis**: Sisältää aikalokin äskettäin valmistuvista vuorovaikutuksista kaikissa kanavissa.
- **Parempi näkyvyys**: Kaikki edustajat saavat tämän tehtäväluettelon käyttöliittymämuutoksen, joka parantaa heidän kykyään hallita työmääräänsä tehokkaasti tarjoamalla kattavan, yhden ruudun kuvan kaikista saapuvista ja meneillään olevista vuorovaikutuksista.

Cisco luottamuksellinen

- **Lukemattomat viestivalot**: Korosta lukemattomat viestit visuaalisesti keskusteluissa ja sosiaalisissa keskusteluissa.
- **Yleiset toiminnot**: Mahdollisuus **hyväksyä kaikki tehtävät**, kun useita uusia pyyntöjä on odottamassa.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä päivitys tuo merkittävän muutoksen siinä, miten edustajat hallitsevat vuorovaikutuksensa korvaamalla edellisen jaetun osion "**Äskeiset**" yksinkertaistetulla välilehtien suunnittelulla. Antamalla selkeämmän ja organisoidumman yleiskuvan nykyisistä, jonossa olevista ja viimeisteltyistä tehtävistä yhden ruudun näkymässä edustajat voivat paremmin priorisoida ja hallita työmääräänsä. Tämä muutos yksinkertaistaa navigointia ja parantaa myös tehostamista, jolloin edustajat voivat hallita kanssakäymistä tehokkaammin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä.



Kuva-tehtäväpaneeli 5 - Vanha vs. uusi käyttöliittymä

2.2.2. Kirsikkavalinta (Haku ja poiminta) -vuorovaikutukset (vaatii järjestelmänvalvojan määritykset)

Edustajat saavat enemmän valtaa valita digitaalisia vuorovaikutuksia jonoista ja antavat heille mahdollisuuden hallita työmääräänsä tehokkaammin.

Mikä on muuttumassa:

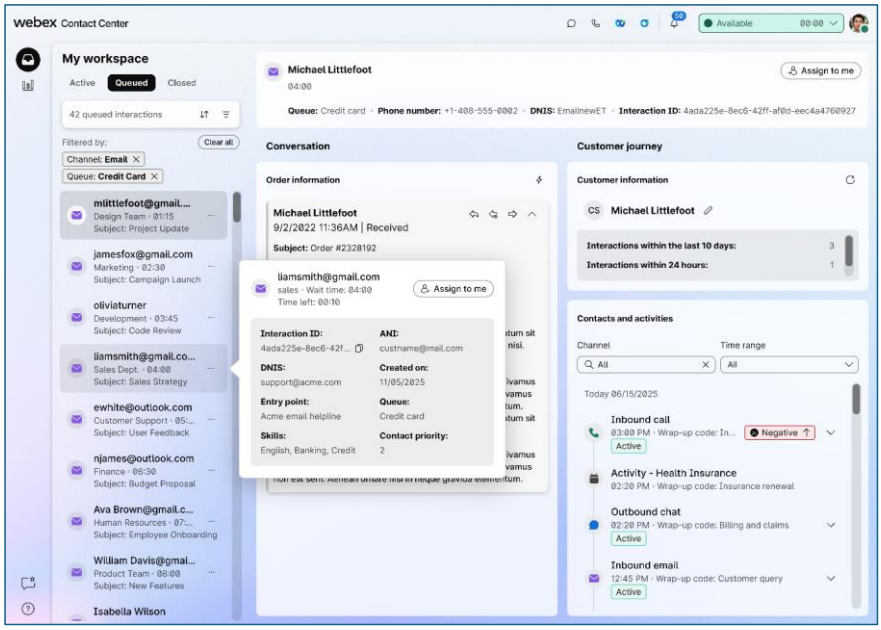
- **Uusi jonossa oleva Tab -toiminto**: Uudessa tehtäväluettelon käyttöliittymässä jonossa oleva Tab antaa edustajille mahdollisuuden tarkastella, suodattaa ja lajitella keskusteluja niissä jonoissa, joita heillä on käytettävissään. Tämä käsittelee skenaarioita, kuten vuorovaikutuksen puuhia tai erityistä edustajan asiantuntemusta.

Commented [M(5]: Meidän on soitettava siitä, missä toiminto edellyttää järjestelmänvalvojan määrityksiä vs. oletusarvoisesti käytössä.

Commented [TS6R5]: Kaikkia toimintoja kutsuttiin ulos, olipa toiminto valvojan määrittämä tai oletusarvoisesti käytössä, vain otsikoissa, jotta tietoja ei ymmärretä nopeasti.

- **Edustajan aloittama valinta**: Edustajat, joilla on vakio- ja premium-käyttöoikeudet, voivat nyt manuaalisesti määrittää keskusteluita itselleen, vaikka he ylittäisivät samanaikaiset rajansa, mikä tarjoaa joustavuutta suuren tärkeyden tai erikoistehtävien käsittelyssä.
- **Suodattaminen ja lajittelu**: Käyttöliittymä tarjoaa eri kuvakkeita, joissa on lajitteluotsikoita (kuten yhteystiedon prioriteetti, asiakkaan nimi, pisin odotusaika, jonon nimi) ja suodattimia (kuten vuorovaikutuksen virtaus, tiedot, aikamittarit, kanava, aloituskohta).
- **Reaaliaikaisten transkriptioiden esikatselu**: Edustajat voivat tarkastella keskustelu transkriptioita vain luku -tilassa ennen tehtävän poimimista, mikä tarjoaa ratkaisevan kontekstin tehokkaalle käsittelylle.
- **Yleinen valinta**: Mahdollisuus valita joukkokeskusteluja jonosta tehokkuuden parantamiseksi.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä toiminto antaa edustajille mahdollisuuden asettaa tietyt keskustelut etusijalle asiantuntemuksen tai kiireellisyyden perusteella parantamalla asiakaskokemusta varmistamalla nopeammat ja tarkempia ratkaisuja. Se myös yksinkertaistaa keskustelun siirtymämenettelyjä vuorojen lopussa, jolloin edustajat voivat sulkea silmukoita niihin liittyvissä tehtävissä.



Kuva 6 Agent Desktop kirsikkavalintatoiminnolla

2.3. Puhelunkäsittely: Laajennetut viestintätyökalut

Useita parannusta on tehty, jotta puhelunhallinta olisi tehokkaampaa ja tarjoaisi paremman kontekstin asiakkaiden vuorovaikutuksessa.

2.3.1. Reaaliaikaiset transkriptiot edustajille (edellyttää järjestelmänvalvojan määrityksiä)

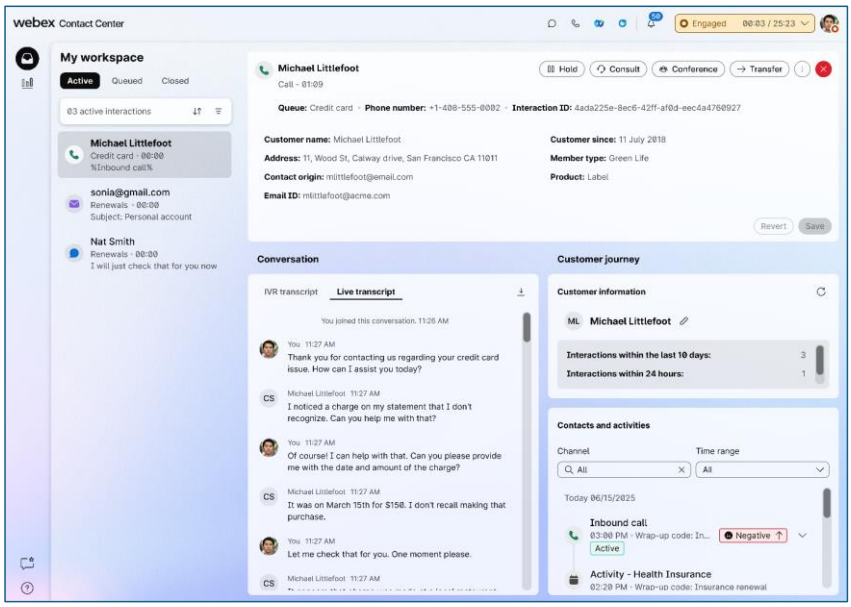
Edustajilla on nyt elävä, jatkuvasti päivitetty asiakaskeskusteluiden transkriptio, joka lisää heidän kykyään seurata ja vastata tehokkaasti.

Mikä on muuttumassa:

- **Live-transkriptio**: Jokainen puhuttu sana vangitaan tarkasti reaaliaikaisesti suoraan Agent Desktop-kohdassa, ja kohteen odotusaika on alle 1 sekunti.
- **Automaattinen vierivät**: Transkriptio vierii automaattisesti viimeisimpien puhuttujen sanojen näyttämiseen, jolloin edustajat voivat vierittää takaisin keskustelun aiempien osien tarkastelemiseen.
- **Usean osapuolen puhelutuki**: Puhelun siirron, konsultoinnin tai neuvottelun skenaarioiden aikana transkriptiot näytetään suorana siitä päivästä alkaen, kun he liittyvät uusien osallistujien puheluun, ja ensisijaisen edustajan konsultointi-/neuvottelutapahtumat on merkitty selvästi.
- **Manuaalisen muistion pienennetty ottaminen**: Edustajat voivat seurata mukana vaivattomasti ilman manuaalista muistionottoa, jolloin he voivat pysyä täysin sitoutuneina ja panostaa asiakkaaseen.
- **Palautemekanismi**: Keskustelun päätteeksi on saatavilla valinnainen palautevaihtoehto, joka parantaa transkription tarkkuutta.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä toiminto parantaa kommunikaation tarkkuutta, vähentääaineita (erityisesti aksenttien tai monimutkaisten tietojen kanssa) ja lisää tehostamista minimoimalla toistuvia keskusteluja ja manuaalista muistiinpanojen ottoa, mikä johtaa tarkempiin ja oikea-aikaisempiin vastauksiin.

Cisco luottamuksellinen



Kuva 7 Agent Desktop, jossa on live-transkriptiot

2.3.2. Skaalattavuus: Enhanced Consult & Transfer Modals (oletusarvoisesti käytössä)

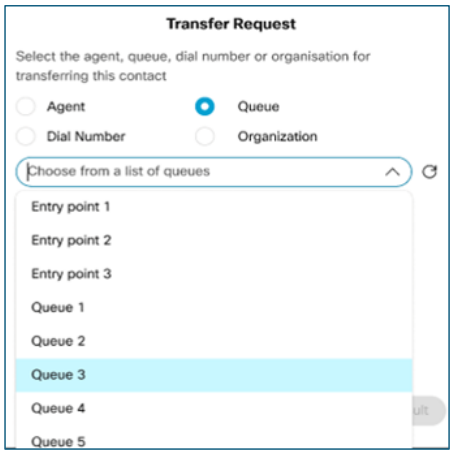
Commented [M(7]: onko tämä 3720 - jos niin on, tämä on heinäkuu

Puhelunsiirron ja puhelinneuvottelun toimintojen käyttökokemusta kehitetään, jotta se olisi paremmin yhdenmukaisempi ja selkeämpi erityisesti laaja-alaisessa käyttöönotossa.

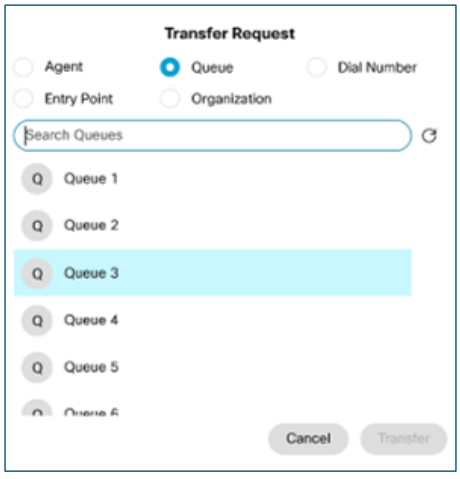
Mikä on muuttumassa:

- **Neuvotellut käyttöliittymät**: Konsultointi- ja Siirto-modaalien suunnittelu on yhdenmukaisempaa ja intuitiivisempaa, ja niissä on erilliset valintanapit sisääntulopisteitä ja jonoja varten.
- **Selkeämpi navigointi**: Sisääntulopisteet ja jonot näkyvät erillisinä vaihtoehtoina siirtomodaalissa helpomman navigoinnin ja näyttökiinteistöjen optimoinnin helpottamiseksi.
- **Standardoitu yhteisöluettelo**: Yhteisöt (esimerkiksi edustajat, jonot) näkyvät yhdenmukaisesti molemmissa modaleissa, mikä optimoi työtilan näyttämällä vain sen, mihin sinulla on pääsy, käyttöoikeuden hallinta-asetusten perusteella.
- **Sivutettu haku**: Aseman tunnistetiedot, konsultointi ja siirto -modaalit tukevat päällystettyä hakua, jonka avulla voidaan hallita tehokkaasti suurta määrää ryhmiä, syöttöpisteitä ja jonoja.

Miksi sillä on merkitystä: Nämä parannukset tehostavat puhelunkäsittelyn työnkulkua ja helpotavat työnkulun käyttöä sekä vähentävät siirtojen ja kuulemisten aikana tapahtuvia hämmennyksiä ja virheitä erityisesti suurissa yhteyskeskuksissa.



Kuva 8 nykyinen siirto/ konsultoi modaalit



Kuvan 9 laajennettu siirto/ konsultointimodaalit

2.3.3. Laajenna neuvotteluetappia kauniisti, jos asiakas vahingossa putoaa (vaatii järjestelmänvalvojan määritykset)

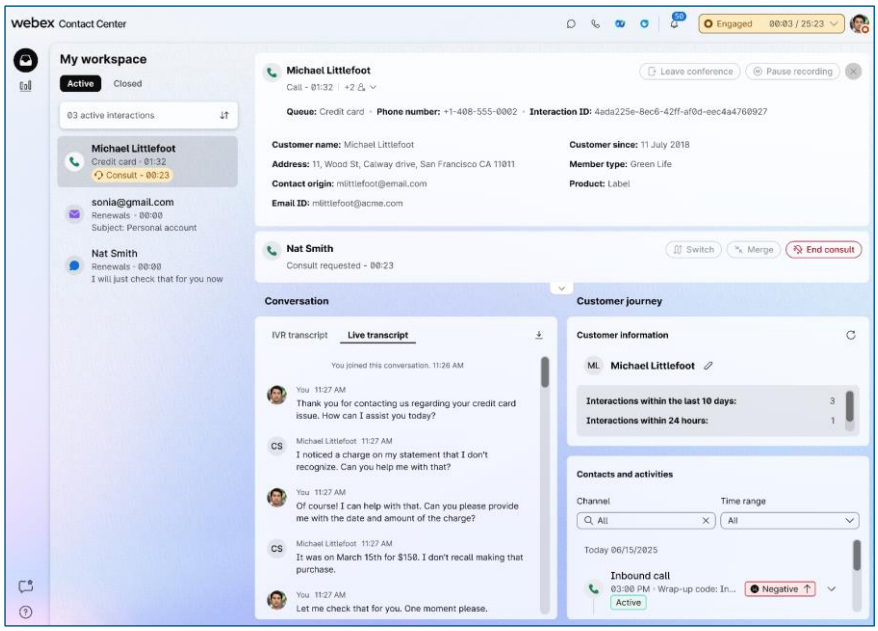
Commented [M(8]: GA-päivämäärä on heinäkuun puolivälissä

Tämä toiminto tehostaa yhteistyötä konsultointipuhelujen aikana, varmistaa sen, että edustajat voivat viimeistellä keskustelut, vaikka asiakas katkeaa.

Mikä on muuttumassa:

- **Tyhjennä** ilmoitukset: Edustajat saavat selkeän ilmoituksen, kun asiakas lopettaa keskustelun, ja osallistujaruutu näyttää asiakkaan poissaolon tarkasti.
- **Saumaton Asiakaspalvelijan kuuleman osapuolen yhteistyö**: Edustaja ja konsultoitu osapuoli voivat jatkaa keskustelua keskeytyksettä, jolloin he voivat mukautua asiakkaan seuraaviin vaiheisiin tai toimintasuunnitelmiin.
- **Joustavuus yhteyden muodostamisessa**: Edustajat voivat asettaa konsultoinnin pitoon, tehdä takaisinsoiton asiakkaalle, muodostaa yhteyden asiakkaaseen ja jatkaa konsultointia saumattomasti menettämättä kontekstia.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä varmistaa, että edustajat voivat viimeistellä keskustelut asiantuntijoiden kanssa, vaikka asiakas kaatuu, parantaa puhelun jälkeisiä menettelyjä, vähentää vaativia loppuja sekä parantaa yleistä tehokkuus- ja asiakaskokemusta.



Kaavion 10 konsultointi jatkuu, kun asiakas on katkaistu

2.3.4. Ajoita takaisinsoiton jonotus - Saapuvat ja manuaaliset lähtevät (vaatii järjestelmänvalvojan määritykset)

Commented [M(9)]: Meneekö tämä puhelun käsittelyyn osioon 2.3? voi ajoittaa takaisinsoiton, kun olet vuorovaikutuksessa

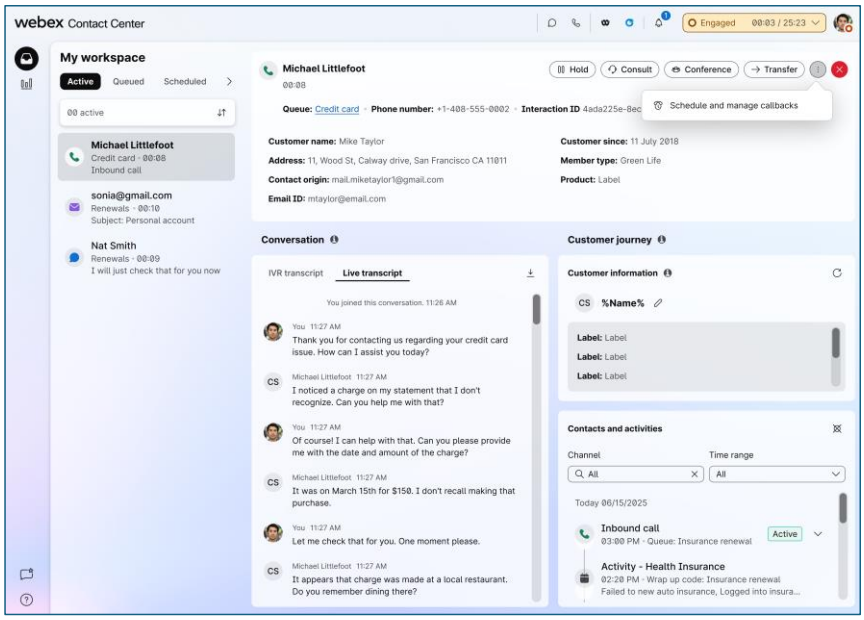
Commented [TS10R9]: Niin, kiitos. Siinä olisi parasta olla järkevää. Siirretään osaa 2.3.4.

Edustajille uudet kyvyt ajoittaa takaisinsoitot, mikä lisää joustavuutta asiakkaiden jatkotoimissa.

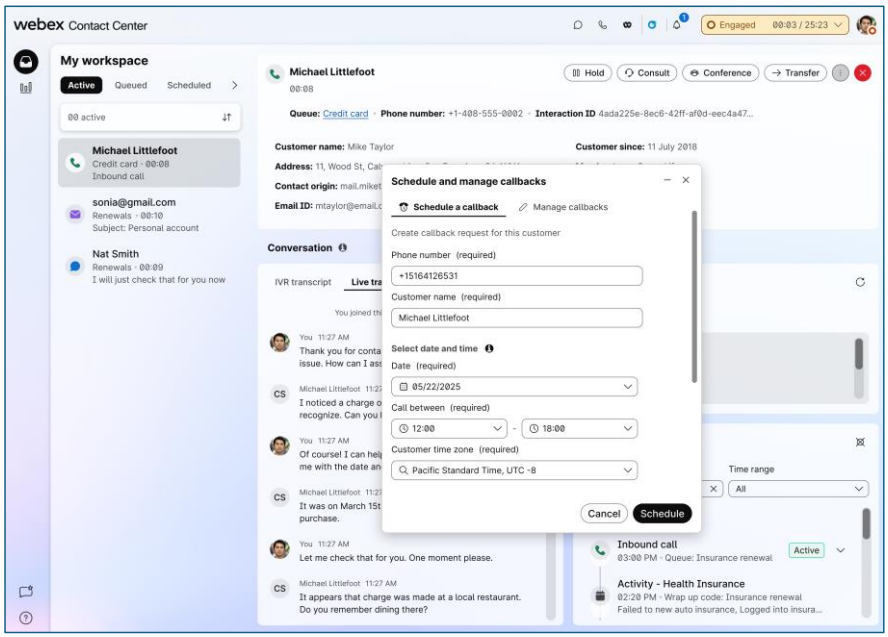
Mikä on muuttumassa:

- **Edustajan aloittama takaisinsoiton ajoitus**: Edustajat voivat ajoittaa sekä saapuvat että manuaaliset lähtevät takaisinsoitot suoraan työpöydältä live-vuorovaikutuksen aikana tai jopa päättämistilassa.
- **Määritettävät tiedot**: Edustajat voivat määrittää takaisinsoittotietoja, kuten asiakkaan nimen, halutun ajan (30 minuutista 30 päivään), aikavyöhykkeen, takaisinsoittonumeron ja jonon nimen.
- **Tehtäväasetukset**: Takaisinsoitot voidaan määrittää kenelle tahansa jonossa olevalle tai tietylle edustajalle.
- **Hallintaominaisuudet**: Edustajat voivat hallita olemassa olevia takaisinsoittoja, kuten muokkaamista, uudelleen jonottamista tai peruuttamista.
- **Työpöytäilmoitukset**: Järjestelmä tarjoaa selkeät työpöytäilmoitukset ajoitettuihin takaisinsoittoihin.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä tarjoaa enemmän joustavuutta asiakkaiden seurantaan ja proaktiivisen tavoittamisen hallintaan, asiakastyytyväisyyden parantamiseen sallimalla keskustelut sopivina aikoina ja parantamalla edustajan tuottavuutta levittämällä puhelun äänenvoimakkuutta.



Kuvan 11 laajennettu takaisinsoiton ajoitus - Vuorovaikutuksen hallinta -asetukset



Kaavio 12 : Parannettu takaisinsoiton ajoitus - aikataulu ja takaisinsoittojen hallinta

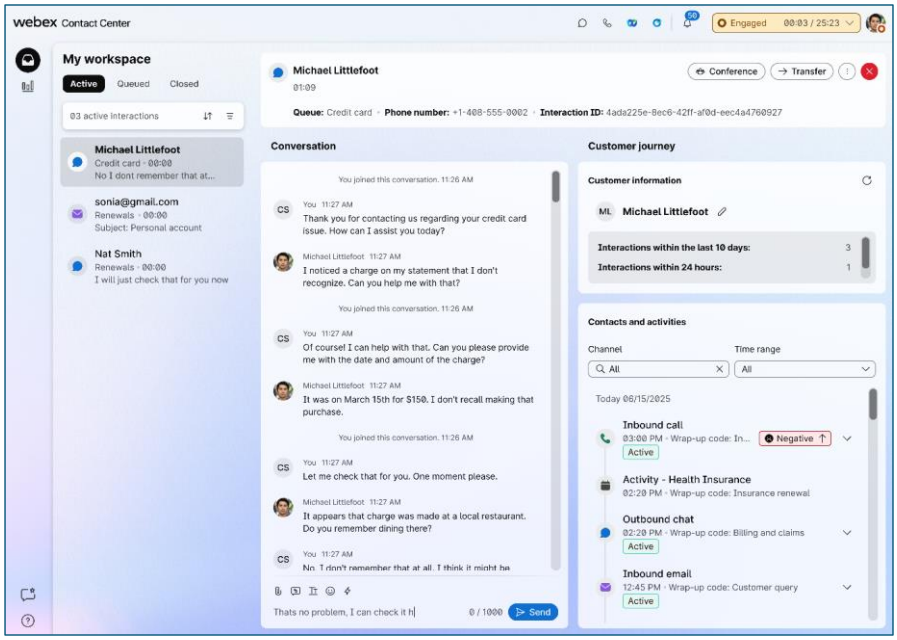
2.3.4. Asiakasmatkan widgetti: Asiakaspalvelijan kokemus (oletusarvoisesti käytössä)

Edustajilla on nyt välitön pääsy kattavaan, kaikkikanavaiseen näkemykseen asiakkaiden kanssakäymisistä, mikä tarjoaa kriittisen kontekstin live-tapaamisten aikana.

Mikä on muuttumassa:

- **Oletussaatavuus**: Asiakasmatkatietopalvelun (CJDS) widgetti on nyt oletusarvoisesti Webex Contact Center Agent Desktop ja valvojille, joilla on edustajan persoona. Se korvaa oletusasettelussa olevan Yhteystiedon historian widgetin.
- **Kokonaisvaltainen asiakasnäkymä**: Edustajat saavat konsolidoidun, reaaliaikaisen näkymän kaikista aiemmista asiakkaiden osallistumisesta ääni-, natiivikeskustelu-, sähköposti- ja IMI-kanaviin aikaasenteineen.
- **Parannettu konteksti**: Widgetin avulla edustajat voivat suodattaa asiakkaiden sitoutumistiedot kanavien (ääni, sähköposti, keskustelu, IMI) perusteella ja 365 päivän ajalta. Tämä mahdollistaa pikaisen viittauksen historiatietoihin.
- **Asiakaspuhelut**: Edustajat voivat tarkastella asiakasprofiileja ja huijauksia, mikä johtaa asiakkaan ymmärrykseen ja yksilöllisempään vuorovaikutukseen.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä ominaisuus antaa edustajille mahdollisuuden tarkastella asiakashistoriaa kokonaisvaltaisesti, poistaa tarpeen toistaa tietoja ja parantaa merkittävästi heidän kykyään käsitellä kyselyjä tehokkaasti. Tämä johtaa parempaan keskimääräiseen käsittelyaikaan (AHT) ja positiivisempaan asiakaskokemukseen (CSAT/NPS).



Kuva 13 Asiakasmatka-widgetistä

2.4. Osaapuvat vuorovaikutukset: digitaaliset ja kampanjan parannukset

Uusia valmiuksia aloittaa ja hallita lähteviä digitaalisia vuorovaikutuksia ja kampanjoita.

2.4.1. Digitaalinen asiakaspalvelija käynnistetty lähtevä - Siirron kanssakäyminen (oletusarvoisesti käytössä)

Edustajilla on nyt joustavuus siirtää lähteviä digitaalisia vuorovaikutuksia (SMS ja Sähköposti) jonoihin tai muille edustajille/valvojille.

Mikä on muuttumassa:

- **Siirrä lähtevät SMS/Sähköposti**: Premium-käyttöoikeudet käyttävät edustajat voivat siirtää digitaalista lähtevää SMS- ja sähköpostiviestintäpalvelua jonoihin, muille edustajille tai valvojille (niille, joilla on valvojan ja edustajan roolit). Tämä on ratkaisevaa meneillään olevan viestinnän hallintaan.

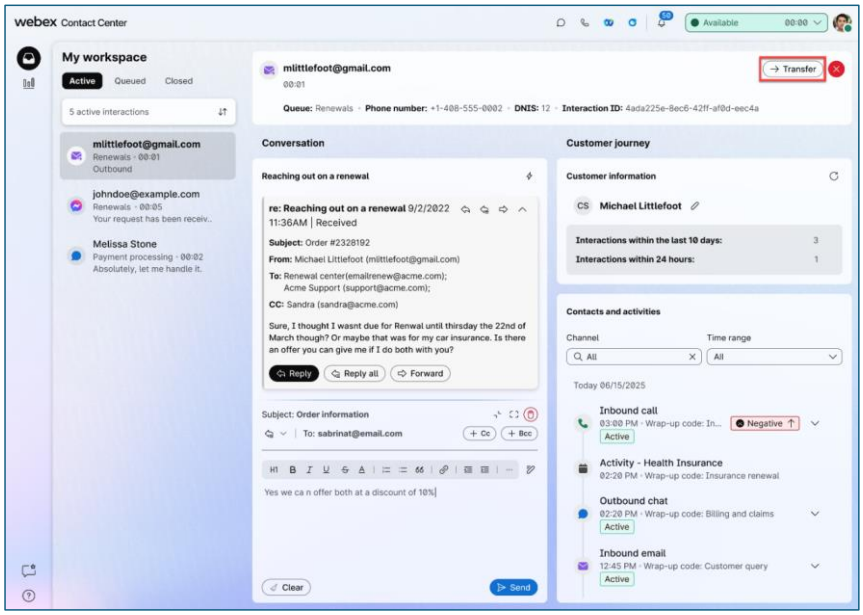
Commented [M(11]: Lisää 2.3.4 - Asiakkaan matkan widgetti oletusarvoisesti https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Koska "Aikataulun takaisinsoitot" siirrettiin tänne 2.3.4: ksi, lisättiin "Customer Journey Widget" arvoksi 2.3.5. Katselmkää.

- **Siirrä saapuva sähköposti edustajalle**: Edustajat voivat nyt valvoa saapuvien sähköpostiviestien siirtoa muille edustajille/valvojille, mikä on aiemmin rajoitettu jonoihin ja tarjoaa suorempia luovutusvaihtoehtoja.

Miksi sillä on merkitystä: Tämän vahvennuksen avulla edustajat voivat välttää keskusteluiden lopettamisen loputtomasti vuorojensa lopussa varmistaen saumattomat luovutukset ja jatkuvan asiakaspalvelun erityisesti asiakkaille, jotka tarvitsevat jatkuvasti viestintäkanavia.



Kuva 14 Lähtevä sähköposti ja siirtopainike

2.4.2. Desktop UX -parannukset esikatselukampanjaa varten (vaatii järjestelmänvalvojan määritykset)

Lähtevien kampanjoiden hallintakokemusta kehitetään vastaamaan alan nykyisiä standardeja ja Webex on-prem -ominaisuuksia.

Mikä on muuttumassa:

- **Parannettu esikatselukampanjakokemus**: Edustajat voivat nyt hyväksyä puhelun tai ohittaa tai poistaa yhteydenottoja näihin toimintoihin, jotka on kaapattu API-vastauksella.
- **Automaattinen yhteydenoton lähettäminen**: Yhteystiedot lähetetään automaattisesti edustajille, kun he ovat saatavilla, optimoiden edustajan ajan (siirtyminen vetämästä push-malliin).

Commented [M(13]: Voimme sanoa tämän paremmin

Commented [TS14R13]: Seuraavassa on muutamia ehdotuksia. Voitteko ehdottaa, mikä otsikko näyttää paremmalta, ja voin päivittää sen mukaisesti?

"Kaava työpöytä UX: Esikatselu ja ennakoivat/progressiiviset kampanjaparannukset"

"Desktop UX -parannukset esikatseluun ja progressiivisiin/ennustaviin kampanjoihin"

"Desktop UX:n parantaminen: lähtevät kampanjahallintapäivitykset"

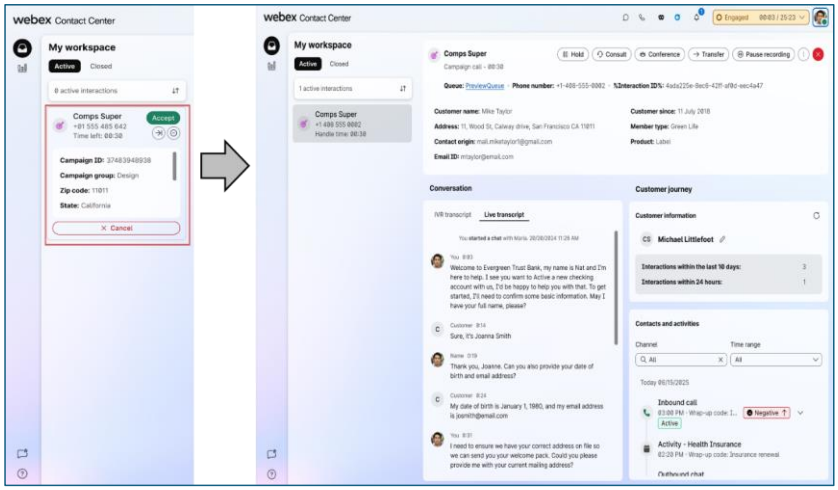
"Desktop UX -päivitykset: Esikatselu ja ennakoivat/progressiiviset kampanjat"

"Työpöydän UX:n vahvistaminen: lähtevät kampanjaparannukset"

Commented [M(15R13]: Desktop UX -parannukset esikatselukampanjaa varten

- **Määritettävät asetukset**: Kampanjatason asetukset mahdollistavat sen, että järjestelmänvalvojat voivat poistaa käytöstä **Ohita**- ja **Poista-asetukset** sekä määrittää aikakatkaisun kestot ja automaattiset toiminnot (Ohita, Hyväksy, Hylkää).
- Kirjaus: Järjestelmä kirjaa, kuinka usein edustajat käyttävät **Ohita**- ja **Poista-asetuksia** paremman kampanjan hallinnan parantamiseksi.

Miksi sillä on merkitystä: Näiden päivitysten tarkoituksena on tarjota intuitiivinen ja tehokkaampi kokemus lähtevissä kampanjoissa osallistuville edustajille, auttaa heitä valmistautumaan paremmin näihin vuorovaikutuksiin ja hallitsemaan niitä sekä kuromaan kiinni olemassa olevia ominaisuusaukkoja.



Kuvan 15 laajennettu esikatselukampanja

3. Valvojan matka: Parannettu vähimmäissyistä ja hallinta

Tässä osiossa on tietoja Webex Contact Center Supervisor Desktopiin tulevista merkittävistä muutoksesta ja uusista kyvyistä.

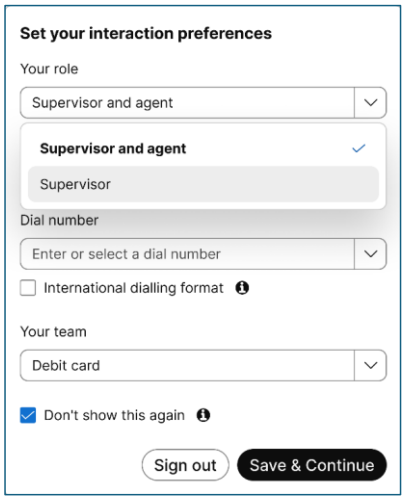
3.1. Laajennetun kirjautumisen ja aseman tunnistetiedot (edellyttää järjestelmänvalvojan määrityksiä)

Edustajien tavoin valvojat kokivat yksinkertaisemman kirjautumisprosessin, mikä vähentää kitkaa ja parantaa tehokkuussuhdetta.

Mikä on muuttumassa:

- **Fiksummat sisäänkirjautumisasetukset**: Sisäänkirjautumisnäyttö näyttää dynaamisesti vain valvojaprofiilisi kannalta merkityksellisiä asetuksia, mikä poistaa merkityksettömät valinnat.
- **Valmiiksi täytetyt** tunnistetiedot: Automaattinen yhden vaihtoehdon profiilien soittonumeroiden tai alanumeroiden täyttäminen automaattisesti, säästöaika.
- **Webex Calling-vahvistus**: Reaaliaikainen vahvistus Webex Calling-käyttäjille varmistaen oikeat ja rekisteröidyt alanumerot/numerot.
- **Älä näytä tätä uudelleen -toiminto**: Mahdollisuus ohittaa aseman valinta tulevia sisäänkirjauksia varten ja ottaa automaattisen sisäänkirjautumisen käyttöön.

Miksi sillä on väliä: Nopeampi kirjautuminen, pienempi virhe ja parempi reititystehokkuus valvojille, jolloin he voivat nopeasti käyttää hallintatyökalujaan. Lisäksi valvojat, jotka ovat jo tallentaneet valitut tunnistetiedot, nauttivat edelleen saumattomasta kokemuksesta kohtaamatta uutta käyttöliittymää säilyttäen nykyisen työnkulkunsa.



Hahmon 16 laajennettu valvojan sisäänkirjautuminen -näyttö

3.2. Seuranta & hallinta: Syvempiä kävijätietoja ja hallintaa

Valvojat saavat tehokkaammat työkalut reaaliaikaiseen seurantaan ja tiimien hallintaan, mikä mahdollistaa datapohjaiset päätöksenteot.

3.2.1. Reaaliaikaiset jonotilastot (oletusarvoisesti käytössä)

Valvojilla on keskitetty ja toimintakelpoinen näkymä jonon suorituskyvystä korvaamalla edellinen Home -sivun koontinäyttö.

Mikä on muuttumassa:

- **Omat "jonot" Tab**: Supervisor Desktopin uusi Tab/-osa tarjoaa yhden käyttöpisteen kaikille jonoon liittyville tiedoille, mukaan lukien reaaliaikaiset mittarit edustajan saatavuudesta ja päivittäiset/7 päivän trendilinjat.
- **Mukautettu näkymä**: Voit valita, järjestää ja suodattaa sarakkeita, jotka näyttävät tiettyjen jonojen kannalta oleellisimmat mittarit (kuten pisin odotustyö, jonossa olemisen keskimääräinen aika, keskimääräinen vastausaika).
- **Visuaalinen esitys**: Reaaliaikaiset jonomittarit esitetään visuaalisesti houkuttelevassa ja helposti ymmärrettävässä muodossa (taulukot, kaaviot, kaaviot).
- **Porautumisominaisuudet**: Valvojat voivat syventyä jonon tietoihin, tarkastella edustajan tilaa ja senhetkistä kanssakäymistä sekä saada saavutuksia osaamisaluepohjaiseen reititykseen.
- **Suorat toiminnot**: Käyttöliittymä mahdollistaa suoraan toimintojen, kuten edustajien määrittämisen tai poistamisen (edustajapohjaisille jonoille).

Miksi sillä on merkitystä: Tämä toiminto tarjoaa kriittiset reaaliaikaiset tiedot jonon suorituskyvystä, jolloin valvojat voivat tehdä pikaisia ja datavetoisia päätöksiä henkilöstön optimoimiseksi, palvelutasojen parantamiseksi ja puheluiden äänenvoimakkuuden muuttamiseen mukautumiseksi.

Tärkeitä huomautuksia:

- Tämä toiminto on toteutettu vain uudessa käyttöliittymässä. Valvojan on siirryttävä "**Uuteen ulkoasuun**" reaaliaikaisten jonotilastojen käyttämiseksi.
- Uusi jononäkymä näkyy automaattisesti valvojille Uusi ulkoasu **- käyttöliittymässä**. Heidän ei tarvitse päivittää JSON-ulkoasua, jotta he voisivat ottaa tämän toiminnon käyttöön tai käyttää sitä.

Commented [M(16]: Poistetaan tämä linja @Janani Ramakrishnan (janramak)

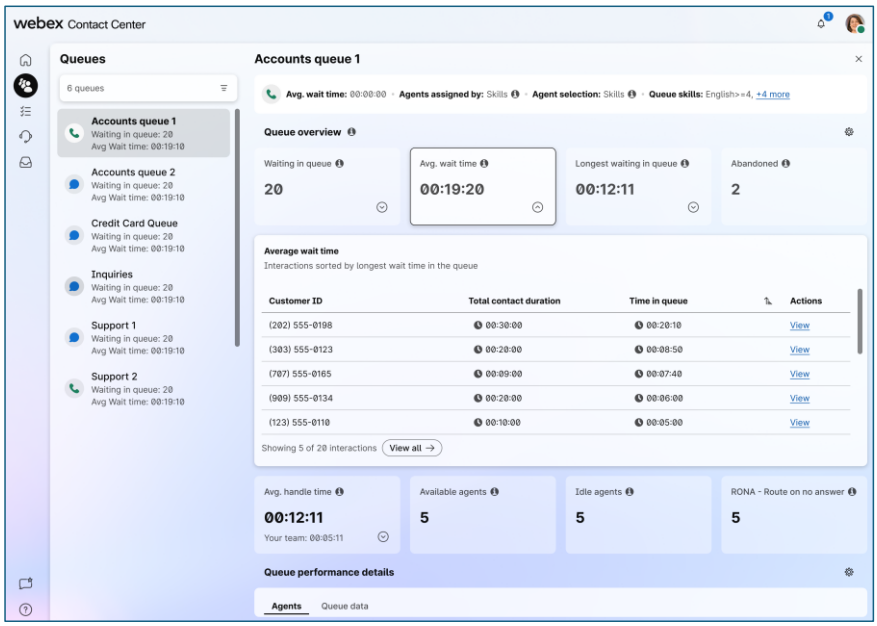
Commented [TS17R16]: Lyöty ulos, mutta poistetaan kokonaan Jananin vahvistuksen jälkeen.

Commented [M(18R16]: Poistetaan varmasti. Tiedän, ettemme poista sitä juuri nyt.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - voisitko lisätä muistiin, että uusi jononäkymä näkyy automaattisesti valvojille eikä heidän tarvitse päivittää JSON-ulkoasua?

Commented [TS20R19]: Huomautus päivitetty.

Cisco luottamuksellinen



Kuva 17 Uusi valvojan reaaliaikaiset jonotilastot Tab

3.2.2. Vuorovaikutukset-luettelon näkymä (oletusarvoisesti käytössä)

Nauhoituksen hallinta -alue korvataan uudella Interactions Tab -toiminnolla, joka tarjoaa kattavan kuvan kaikista asiakkaiden vuorovaikutuksesta.

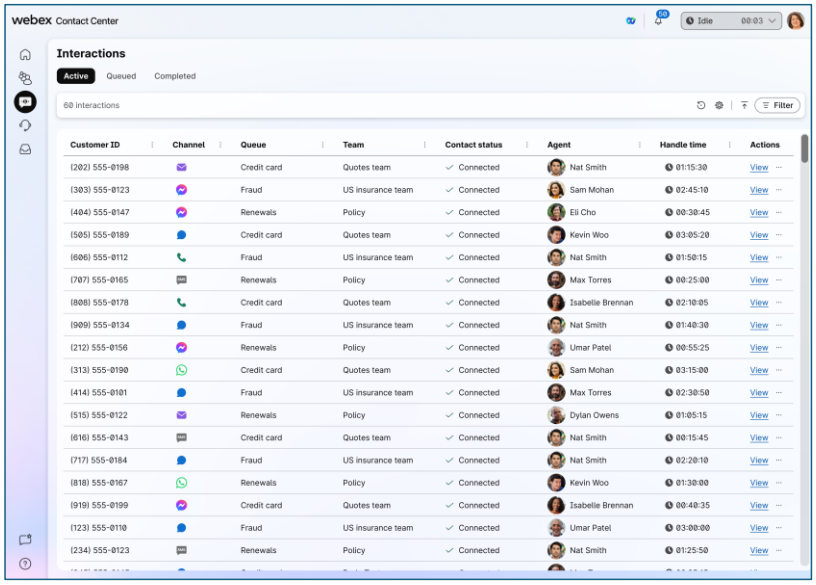
Mikä on muuttumassa:

- **Uusi "Vuorovaikutukset" Tab**: Tämä Tab tarjoaa selkeän, reaaliaikaisen kuvan asiakkaiden vuorovaikutuksesta joka vaiheessa, vahvistaen eläviä, jonossa ja aiempia vuorovaikutuksia.
- **Kolme alivälilehteä**:
    - **Aktiiviset vuorovaikutukset: Seuraa reaaliaikaisia** live-keskusteluja ja näytä tiedot, kuten Interaction ID, Kanava, Jono, Edustajan nimi ja sitoutumisen kesto.
    - **Jonossa olevat vuorovaikutukset**: Katso jonossa odottavia vuorovaikutuksia, kuten vuorovaikutuksen tunnus, jono, kanava ja yhteyskeskuksessa vietetty aika.
    - **Valmiit vuorovaikutukset**: Voit käyttää aiempia vuorovaikutuksia ja nauhoituksia helposti.

- **Mukautettava taulukko**: Mukautettava taulukko tietojen suodattamiseen ja järjestämiseen, käyttökelpoisuuden parantamiseen.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä parannettu toiminto yksinkertaistaa meneillään olevien tapausten seurantaa ja valmistuttujen vuorovaikutuksen katselmointia sekä parantaa valvojien tehokkuus- ja reagointikyvykkyyttä tarjoamalla yhden, intuitiivisen käyttöliittymän vuorovaikutuksen hallintaan.

Suodattimia koskevat huomautus: Sähköpostikanavaa vastaavat useat suodattimet, kuten sähköpostin aihe, vastaanottajat ja muut. Jos haluat käyttää näitä suodattimia Interactions-sivulla, niiden on ensin oltava käytössä virranhallinnan avulla.



Kuva 18 Uusi vuorotusten luettelo -näkymä

3.2.3. Vuorovaikutuksen tietonäkymä (edellyttää järjestelmänvalvojan määrityksiä)

Kattava, koko sivun kattava näkymä yksityiskohtaista vuorovaikutuksen analyysia varten, joka tarjoaa syvempiä syvempiä tietoja valvojille.

Mikä on muuttumassa:

- **Parannettujen tietojen näkymä**: Valvojat saavat kattavan yleiskuvan asiakkaiden kanssakäymisistä, mukaan lukien live- ja valmiit transkriptiot digitaalista kanssakäymistä varten.
- **Rikas datapaneeli**: Nykyisten nauhoitusten ohella saat syvempiä tutustumistietoja reaaliaikaisten transkriptioiden, yksityiskohtaisen

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) -transkriptiot eivät tule oikealle... voimmeko vahvistaa päivityksen?

Commented [J(22R21]: Päivitetty

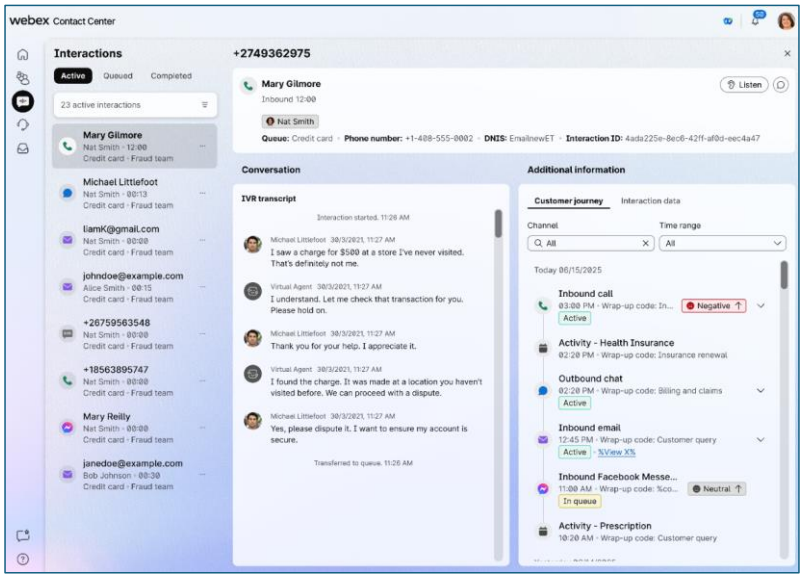
vuorovaikutuksen tietopaneelin (jossa näkyvät ajoitus, kesto, pidossaoloaika ja käsittelyaika) sekä asiakasmatkanäkymän eri kanavissa ja päivinä.

- **Keskitetty käyttöoikeus**: Tämä näkymä tuo mukanaan kaikki olennaiset vuorovaikutuksessa olevat tiedot, jotka helpottavat analyysiä ja tarkastelua.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä tarjoaa valvojille rikkaampia tietoja, joilla he voivat parantaa seurantaa, analyysia ja syvempää ymmärrystä asiakkaiden omistautumisista sekä helpottaa parempaa valmennusta ja suorituskykyjen hallintaa.

Tärkeitä huomautuksia / tulossa pian:

- Asiakasmatka-widgetti lisätään ja päivitetään tässä näkymässä pikaparannuksena.
- Reaaliaikaiset ja historialliset transkriptiot tulevat myös saataville pikaseurantana.



Kuva 19 kattavan vuorovaikutuksen tietojen näkymä

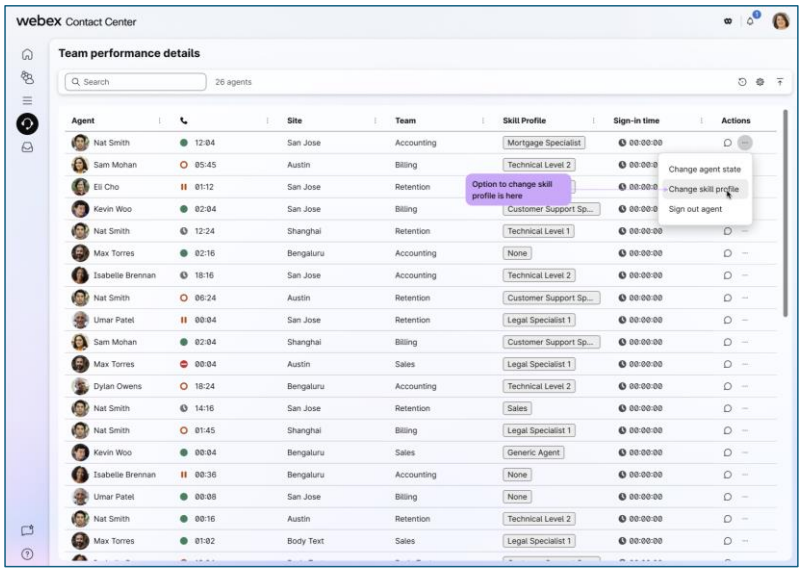
3.2.4. Päivitä edustajan yksittäisen osaamisalueen profiili Supervisor Desktopista (vaatii järjestelmänvalvojan määritykset)

Valvojilla on mahdollisuus säätää edustajan osaamisalueprofiileja suoraan, tehostaa toimintoja ja vähentää hallinnollisia yleiskuluja.

Mikä on muuttumassa:

- **Suorat osaamisalueen profiilipäivitykset**: Valvojat voivat tarkastella ja päivittää yksittäisiä edustajan osaamisalueprofiileja suoraan Supervisor Desktopista Työryhmän suorituskykytiedot -näkymässä. Tämä poistaa tarpeen siirtyä ohjauskeskukseen tällaisia muutoksia varten.
- **Reaaliaikaiset muutokset**: Tämä antaa valvojille mahdollisuuden tehdä reaaliaikaisia muutoksia niiden soveltamisalaan kuuluville edustajille, kuten päivittää osaamisaluetasoja tai määrittää tai poistaa osaamisalueprofiileja. Tämä varmistaa välittömän vaikutuksen reititykseen.
- **Avaintaitotiedot**: Valvojat voivat nopeasti tarkastella osaamisalueen avainprofiilin tietoja, kuten osaamisalueen nimeä, osaamisalueen tyyppiä ja osaamisalueen arvoa.
- **Aakkosellinen lajittelu: Profiilin käytettävissä olevat osaamisalueprofiilit ja -osaaminen** lajitellaan aakkosjärjestykseen käytön helpottamiseksi.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä toiminto parantaa toiminnallista ketteryyttä, jolloin valvojat voivat nopeasti mukautua muuttuvaan tarpeeseen hallitsemalla edustajan osaamisalueita suoraan ilman, että järjestelmänvalvojan on puututtava kaikkiin muutoksiin parantamalla tehokkuus ja reagointikyky.



Kuvavalvojan 20 suora osaamisalueen profiilin päivitys

3.2.5. Hallitse suoraa asiakaspalvelijan määritystä jonoihin Supervisor Desktopista (vaatii järjestelmänvalvojan määritykset)

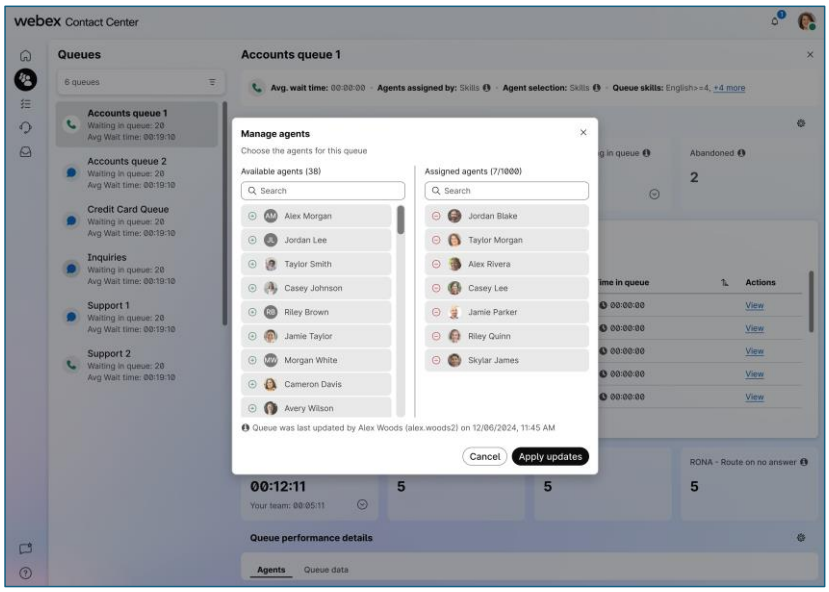
Valvojat voivat määrittää edustajia suoraan edustajapohjaisiin jonoihin.

Mikä on muuttumassa:

- **Edustajan suora jonoon -tehtävä**: Valvojat voivat määrittää edustajia suoraan edustajapohjaisiin jonoihin Supervisor Desktopista. Tämä mahdollistaa henkilöstön dynaamiset muutokset reaaliaikaisten tarpeiden mukaan.
- **Jonokapasiteettinäkyvyys**: Valvojat saavat näkyvyyden jonoihin, jotka ovat täyttyneet, jolloin he voivat estää edustajien lisätehtävien välttämisen ylivoimaisten jonojen välttämiseksi.
- **Roolipohjainen käyttö**: Järjestelmänvalvojat valvovat näiden toimintojen käyttöä ohjauskeskuksen kautta varmistaen, että valtuutetut käyttäjät tekevät muutoksia.
- **Reaaliaikainen vahvistus**: Valvojat saavat reaaliaikaisen vahvistuksen/ilmoituksen, kun jonon tehtävät päivitetään onnistuneesti.

Miksi sillä on merkitystä: Tämä ominaisuus antaa valvojille paremman hallinnan edustajien varaamisesta, mahdollistaa dynaamisemman ja tehokkaamman työvoiman hallinnan erityisesti edustajapohjaisissa jonoympäristöissä ja tukee paikallisten asiakkaiden siirtoa.

Cisco luottamuksellinen



Kuvavalvojan 21 suora edustajamääritys

4. Johtopäätökset: Yhteyskeskuksen voimaannuttaminen

Webex Contact Center Desktop -parannukset ovat merkittävä askel eteenpäin sekä edustajien että valvojien päivittäisen kokemuksen parantamisessa. Nämä parannukset ovat suunniteltu tehokkuuden parantamiseen, viestinnän parantamiseen ja tavanomaisen asiakaspalvelun tarjoamiseen, aina asetetuista sisään- ja uloskirjautumisista intuitiivisiin tehtävähallintaan, tehokkaisiin reaaliaikaisiin huijauksiin ja joustavaan puhelunkäsittelyun.

Kannustamme kaikkia käyttäjiä tutustumaan näihin uusiin ominaisuuksiin, antamaan palautetta ja käyttämään heitä koko potentiaaliaan hyödyntäen. Integraatiosi ovat korvaamattomia, kun jatkamme kehitystä ja hienosäädämme Webex Contact Center -kokemusta.

5. Avainkonnit ja kumppanin toimintokohteet

Nämä parannukset ovat merkittävä harppaus eteenpäin Webex Contact Center Desktopissa, mikä tarjoaa merkittäviä parannusta sekä edustajille että valvojille. Tässä ovat kumppaneillemme kriittiset, ratkaisevat ja olennaiset toimet, jotta siirtymä on kitkatonta ja asiakkaillesi mahdollisimman suuri.

Commented [TS23]: Käsitelläksemme Jananin seuraavaa kommenttia:

"Mielestäni meidän on kutsuttava 3-5 keskeistä odotusta / vastaamista CTA:lle kumppaneille, mikä tarkoittaa, mihin heidän pitäisi kiinnittää huomiota ja mitä heidän pitäisi ilmoittaa asiakkaalle. Sitä on vaikea saada lukemalla suurta asiakirjaa."

Tämä lopullinen osa voidaan säilyttää sellaisenaan tai sen voi poistaa täältä ja jakaa suoraan yhteistyökumppaneiden kanssa tämän yksityiskohtaisen asiakirjan linkin avulla.

5.1. Asiakkaiden perusetasa-arvoisuus

5.1.1 Modernisoitu ja intuitiivinen käyttökokemus

- **Odotukset**: Edustajat ja valvojat saavat uuden, yhdenmukaisen ja visuaalisesti houkuttelevan käyttöliittymän. Tämä tuore ilme on suunniteltu vähentämään psykologista kuormaa, parantaa käytettävyyttä ja tarjota intuitiivisempi työnkulku, joka luo pohjaa tuleville intekseille.
- **Mitä viestiä**: Korosta käyttöliittymän päivityksen hyödyt: alistunut, modernimpi ilme, parannettu selvennys ja mukavampi päivittäinen kokemus.

5.1.2 Vaikutusvaltaiset edustajat, nopeammat resoluutiot

- **Odotukset**: Edustajat saavat tehokkaat uudet työkalut, jotka on integroitu suoraan työnkulkuun. Ominaisuudet, kuten **reaaliaikaiset transkriptiot**, **Asiakasmatka-widgetti**, **Cherry Pick -vuorovaikutukset** ja **ajoitetut takaisinsoitot** , parantavat merkittävästi niiden kykyä ymmärtää asiakasyhteyttä, hallita vuorovaikutuksia tehokkaasti ja tarjota tarkempia ja oikea-aikaisempia vastauksia.
- **Mitä viestiä**: Korosta, miten nämä ominaisuudet parantavat edustajan tuottavuutta, vähentävät keskimääräistä käsittelyaikaa (AHT) ja johtavat suurempaan asiakastyytyväisyyteen (CSAT) ottamalla käyttöön yksilöllisempiä ja tietoisempia vuorovaikutuksia.

5.1.3 Laajennettu valvojan ohjaus & reaaliaikaiset toiminnalliset näkemykset

- **Odotukset**: Valvojat saavat ennennäkemätöntä näkyvyyttä ja hallintaa yhteyskeskuksen toiminnassaan. Uudet **reaaliaikaiset jonotilastot**, kattava **vuorovaikutuksetluettelo ja tietonäkymät** sekä mahdollisuus päivittää edustajan osaamisalueprofiileja **suoraan** sekä **hallita edustajan tehtäviä jonoihin** mahdollistavat datapohjaisen päätöksenteon ja ennakoivan työvoiman optimoinnin.
- **Mitä viestiä**: Korosta lisää toiminnallista ketteryyttä ja parannettuja hallintaominaisuuksia, joiden avulla valvojat voivat nopeasti mukautua muuttuvat vaatimukset ja optimoida työryhmän suorituskykyä.

5.2. Olennaiset kumppanin toimintokohteet

5.2.1 Proaktiivinen viestintä ja tietoisuus

- **Toiminto**: Ilmoita asiakkaillesi näistä tulevista vaihdoksista jo hyvin ennakkoon. Jaa tämä asiakirja resurssina ja korosta niiden erityistoimintojen tärkeimmät hyödyt.

Cisco luottamuksellinen

- **Miksi sillä on merkitystä**: Varhainen viestintä auttaa hallitsemaan toiveita ja valmistelee asiakkaita siirtymävaiheeseen, mikä edistää positiivista omaksumiskokemusta.

5.2.2 Strategiset määritykset & käyttöönoton suunnittelu

- **Toiminto**: **Ratkaisevaa on, että monet näistä voimakkaista uusista ominaisuuksista eivät ole oletusarvoisesti käytössä.** Katselmoita tämän tiedoston kunkin toiminnon huomautukset "Vaatii järjestelmänvalvojan määritykset". Voit tehdä asiakkaiden kanssa strategisesti suunnittelua toimintoliput aktivoimiseksi, tarvittavien asetusten määrittämiseksi ohjauskeskuksessa ja käyttäjän käyttöoikeuksien säätämiseksi.
- **Miksi sillä on merkitystä**: Oikea-aikainen ja oikea määritys on olennaisen tärkeää, jotta asiakkaat voivat avata näiden parannusten täyden arvon. Proaktiivinen suunnittelu välttää viime hetken ongelmat ja varmistaa, että toiminnot räätälöityjä asiakkaiden tarpeiden mukaan.

5.2.3 Koulutus- ja hyväksymistuki

- **Toiminto**: Valmistele asiakkaiden edustajille ja valvojille koulutusmateriaalia ja istuntoja. Keskity uusiin työnkulkuihin, joita ovat tuoneet käyttöön ominaisuudet, kuten Cherry Pick, Reaaliaikaiset transkriptiot, Customer Journey -widgetti ja laajennetut valvojan hallintatyökalut.
- **Miksi sillä on merkitystä**: Tehokas koulutus on avainasemassa toimintojen käyttöönoton onnistumiseen varmistaen, että käyttäjät ymmärtää, miten he voivat hyödyntää uusia valmiuksia päivittäisten tehtäviensä ja yleisen suorituskykynsä parantamiseksi.

5.2.4 Seuraa ja anna palautetta

- **Toiminto**: Kannusta asiakkaita antamaan palautetta uusista toiminnoista julkaisun aikana ja sen jälkeen. Välitä kriittiset havainnot tai ehdotukset takaisin kohteeseen Cisco.
- **Miksi sillä on väliä**: Tuotteesi ja asiakaspalautesi ovat korvaamattomia jatkuvan tuoteparannuksen ja hienosäätämisen kannalta.

Cisco luottamuksellinen