Bureau Webex Contact Center : améliorations apportées au parcours des agents et des superviseurs

1. Introduction : Une expérience actualisée pour les agents et les superviseurs

Cisco Webex Contact Center est en constante évolution pour améliorer l'expérience utilisateur, rationaliser les flux de travail et augmenter la productivité de nos agents et superviseurs. Les améliorations à venir apportent des mises à jour importantes, en particulier axées sur une interface utilisateur rafraîchie, une meilleure gestion des appels et des capacités de gestion avancées.

Ce document sert de guide complet pour comprendre ces changements transformateurs, détaillant le parcours de la connexion aux opérations quotidiennes pour les agents et les superviseurs. Notre objectif est d'assurer une transition en douceur et de maximiser l'adoption de ces nouvelles fonctionnalités puissantes.

1.1. Actualisation globale de l'interface utilisateur : une nouvelle apparence pour tout le monde (activée par défaut)

Commented [M(1]: l'objectif de l'AG est le 22 juillet

L'une des pierres angulaires de cette amélioration est une amélioration visuelle complète des bureaux de l'agent et du superviseur. Cette actualisation vise à fournir une interface plus propre, plus moderne et intuitive.

Ce qui change :

- **Améliorations visuelles** : attendez-vous à des polices mises à jour, des couleurs d'arrière-plan raffinées, des éléments d'interface utilisateur rationalisés et une palette de couleurs actualisée. Ce n'est pas seulement cosmétique ; il est conçu pour améliorer la clarté et l'attrait visuel, rendant vos tâches quotidiennes plus confortables et efficaces.
- **Mise à jour de l'architecture** de l'information : La structure sous-jacente des interfaces utilisateur du bureau est en cours d'optimisation pour intégrer de manière transparente les fonctionnalités à venir. Cela jette les bases de fonctionnalités telles que la gestion améliorée des tâches, les statistiques de file d'attente en temps réel et une interaction Tab plus robuste.

Pourquoi c'est important : Cette actualisation visuelle offre une expérience cohérente et moderne sur l'ensemble de la plate-forme, améliorant la convivialité et préparant le bureau aux futures fonctionnalités avancées.

Action pour les utilisateurs : la nouvelle interface utilisateur sera bientôt disponible en général. Toutes les nouvelles fonctionnalités mentionnées dans ce document sont disponibles exclusivement dans la nouvelle interface utilisateur. Une fois activé, les agents auront la possibilité de TURN la nouvelle interface utilisateur via **Paramètres → Changer de nouveau look**. Cependant, veuillez noter que certaines des nouvelles fonctionnalités ne fonctionneront pas dans l'ancien look. Pour les superviseurs, toutes les nouvelles fonctionnalités ne seront disponibles que dans la nouvelle interface utilisateur et ils n'auront pas la possibilité de la désactiver.

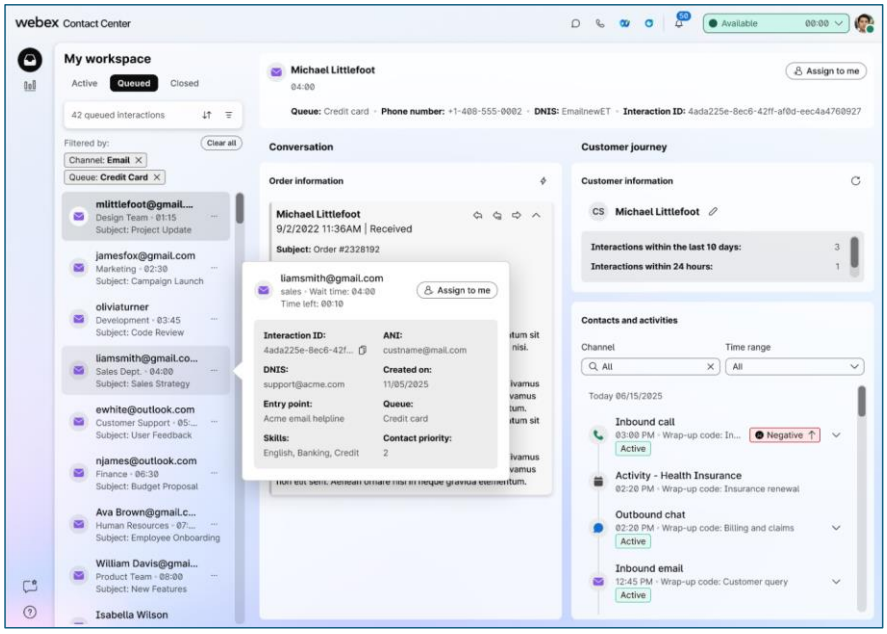


Figure 1actualisée Agent Desktop UI

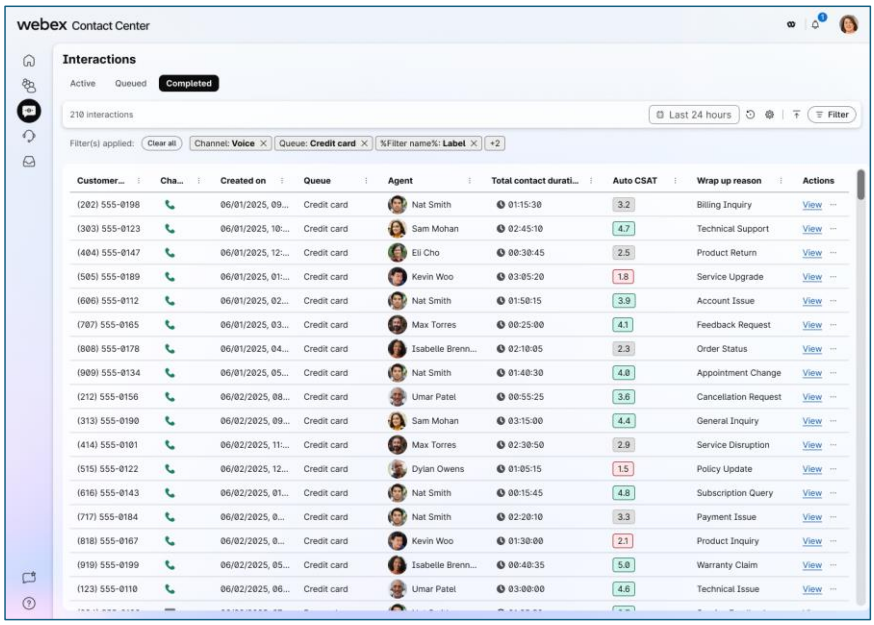


Figure 2 actualisée interface utilisateur du bureau du superviseur

2. Le parcours de l'agent : de la connexion à l'interaction client

Commented [M(2]: Date de l'AG : 22 juillet

Cette section décrit les principaux changements et améliorations ayant un impact sur l'expérience Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Connexion améliorée et informations d'identification de la station (nécessite une configuration admin)

Commented [M(3]: Date de l'AG : 22 juillet

Le processus de connexion est en cours de rationalisation pour être plus rapide, plus efficace et moins sujet aux erreurs, répondant ainsi aux frustrations courantes des agents liées à des numéros incorrects ou inactifs et à des sélections répétitives.

Ce qui change :

- **Options** de connexion simplifiées : L'écran de connexion affiche dynamiquement uniquement les options correspondant à votre profil d'agent. Par exemple, si votre configuration est pour la téléphonie de bureau uniquement, vous ne verrez que l'option de bureau, éliminant ainsi les choix inutiles. Les agents exclusivement numériques ne verront plus les options de téléphonie.

- **Informations d'identification** préremplies : Si votre profil comprend un numéro à composer unique ou un numéro de poste configuré, ces informations seront automatiquement préremplies, ce qui vous permettra d'économiser du temps et des efforts. Pour les profils avec plusieurs options, une liste déroulante pratique sera disponible, permettant la sélection parmi différents plans de numérotation ou la saisie d'une extension personnalisée.
- **Validation** Webex Calling : Pour les utilisateurs Webex Calling, la validation en temps réel garantit que le numéro de poste ou le numéro d'appel entré est correct, enregistré sur un appareil ou une application et qu'il n'est pas actuellement utilisé par un autre agent. Cette validation proactive évite les problèmes de routage courants comme RONA (Redirection on No Answer) et améliore la précision du routage des appels.
- **Fonction** "Ne plus afficher" : une nouvelle case à cocher vous permet d'enregistrer vos informations et d'ignorer l'écran de sélection de la station lors des connexions suivantes, ce qui active la connexion automatique et ignore cette étape. Ce paramètre est conservé après plusieurs connexions au navigateur et peut être effacé à tout moment dans les paramètres de profil si nécessaire.

Pourquoi c'est important : auparavant, les agents devaient saisir manuellement leurs informations d'identification et parcourir plusieurs étapes pour se connecter, ce qui entraînait souvent des retards et des erreurs. Cette amélioration simplifie le processus en automatisant les étapes clés, en réduisant considérablement le temps de connexion, en minimisant les erreurs causées par des informations mal saisies et en améliorant la précision du routage des appels. Les agents ayant enregistré les informations d'identification sélectionnées aujourd'hui ne verront pas la nouvelle interface utilisateur, ce qui garantit une expérience transparente à ceux qui utilisent déjà cette fonctionnalité. Dans l'ensemble, ce changement se traduit par un début de journée de travail plus fluide et une productivité accrue des agents.

Informations confidentielles de Cisco

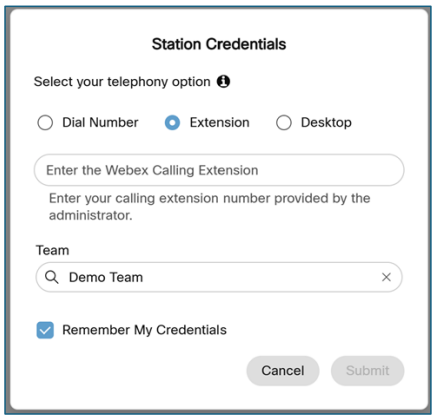


Figure 3 de l'écran de connexion de l'agent actuel

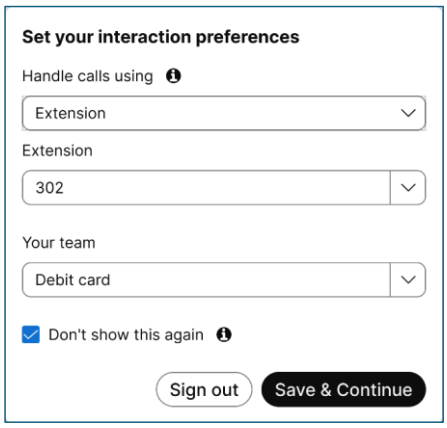


Figure 4 de l'écran de connexion amélioré de l'agent

2.2. Gestion des tâches : gestion rationalisée des interactions

La façon dont les agents visualisent et gèrent les tâches entrantes et en file d'attente évolue pour plus de clarté et de contrôle.

2.2.1. Mise à jour de l'interface utilisateur de la liste des tâches (activée par défaut)

Commented [M(4]: 22 juillet

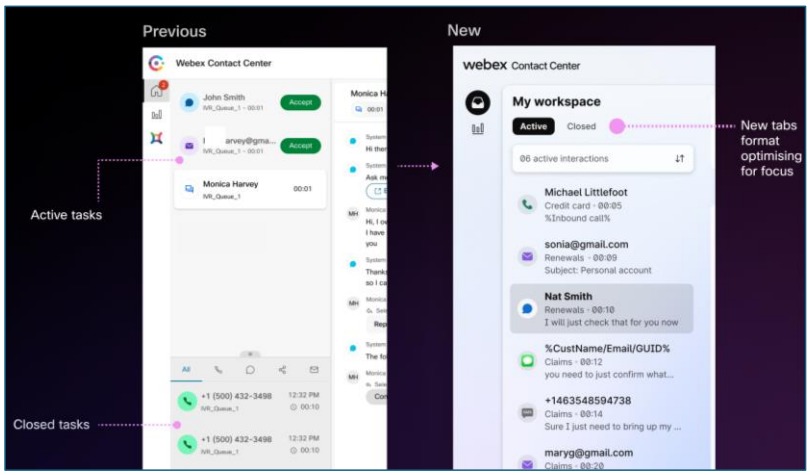
Le volet Liste des tâches fait l'objet d'une refonte importante afin d'améliorer son organisation et sa lisibilité, offrant une boîte de réception unifiée pour toutes les interactions.

Ce qui change :

- **Conception** à onglets : La section scindée précédente pour « **Récents** » sera remplacée par une conception à 3 onglets, offrant un aperçu clair de votre charge de travail :
    - **Actif** : affiche toutes les interactions actives, notamment le type d'appel, le numéro de téléphone du client, le DNIS, la file d'attente et le temps écoulé.
    - **En attente** : affiche les interactions en attente dans les files d'attente que l'agent sélectionne, montrant le nom du client, l'adresse électronique (le cas échéant), la file d'attente et le temps écoulé.
    - **Terminé** : fournit un journal chronologique des interactions récemment terminées sur tous les canaux.
- **Visibilité améliorée** : tous les agents bénéficieront de cette modification de l'interface utilisateur de la liste des tâches, ce qui améliorera leur capacité à gérer efficacement leur charge de travail en fournissant une vue complète à un seul volet de toutes les interactions entrantes et en cours.
- **Indicateurs** de messages non lus : mettez visuellement en évidence les messages non lus dans les chats et les conversations sociales.
- **Actions** en bloc : Option « **Accepter toutes les tâches** » lorsque plusieurs nouvelles demandes sont en attente.

Pourquoi c'est important : cette mise à jour introduit un changement significatif dans la façon dont les agents gèrent leurs interactions en remplaçant la section scindée précédente pour les « **Récents** » par une conception à onglets. En fournissant une vue d'ensemble plus claire et mieux organisée des tâches en cours, en file d'attente et terminées dans un seul volet, les agents peuvent mieux hiérarchiser et gérer leur charge de travail. Ce changement simplifie non seulement la navigation, mais améliore également l'efficacité, permettant aux agents de gérer les interactions plus efficacement et d'améliorer la satisfaction client.

Informations confidentielles de Cisco



Panneau Tâche Figure 5 - Ancienne interface utilisateur et nouvelle interface utilisateur

2.2.2. Interactions Cherry Pick (Search and Pick) (nécessite une configuration admin)

Commented [M(5]: Nous devons appeler où la fonctionnalité nécessite une configuration admin vs activée par défaut.

Commented [TS6R5]: Appelé pour toutes les fonctionnalités, qu'une fonctionnalité soit configurée par l'administrateur ou activée par défaut, dans les titres uniquement, pour une compréhension rapide.

Les agents auront davantage de contrôle sur la sélection des interactions numériques dans les files d'attente, ce qui leur permettra de gérer leur charge de travail plus efficacement.

Ce qui change :

- **Nouvelle fonctionnalité** Tab "En attente" : dans la nouvelle interface utilisateur de liste de **tâches, le Tab «** En attente" permettra aux agents d'afficher, filtrer et trier les conversations dans les files d'attente auxquelles ils ont accès. Cela permet de traiter des scénarios tels que les pics d'interaction ou l'expertise spécifique de l'agent.
- **Sélection** à l'initiative de l'agent : les agents dotés de licences Standard et Premium peuvent désormais s'assigner manuellement des conversations, même si celles-ci dépassent leurs limites simultanées, ce qui offre une flexibilité dans le traitement des tâches hautement prioritaires ou spécialisées.
- **Filtrage et tri** : L'interface offrira diverses icônes pour appliquer des étiquettes de tri (p. ex., priorité du contact, nom du client, temps d'attente le plus long, nom de file d'attente) et des filtres (p. ex., flux d'interaction, détails, mesures de temps, canal, point d'entrée).
- **Aperçu** des transcriptions en temps réel : les agents peuvent afficher les transcriptions de conversation en lecture seule avant de saisir une tâche, fournissant ainsi un contexte crucial pour une gestion efficace.

- **Sélection** en masse : possibilité de sélectionner en bloc des conversations dans la file d'attente pour une efficacité accrue.

Pourquoi c'est important : Cette fonctionnalité permet aux agents de hiérarchiser certaines conversations en fonction de leur expertise ou de leur degré d'urgence, améliorant ainsi l'expérience client en garantissant des résolutions plus rapides et plus précises. Il simplifie également les procédures de transition de conversation à la fin des quarts de travail, permettant aux agents de fermer des boucles sur des tâches connexes.

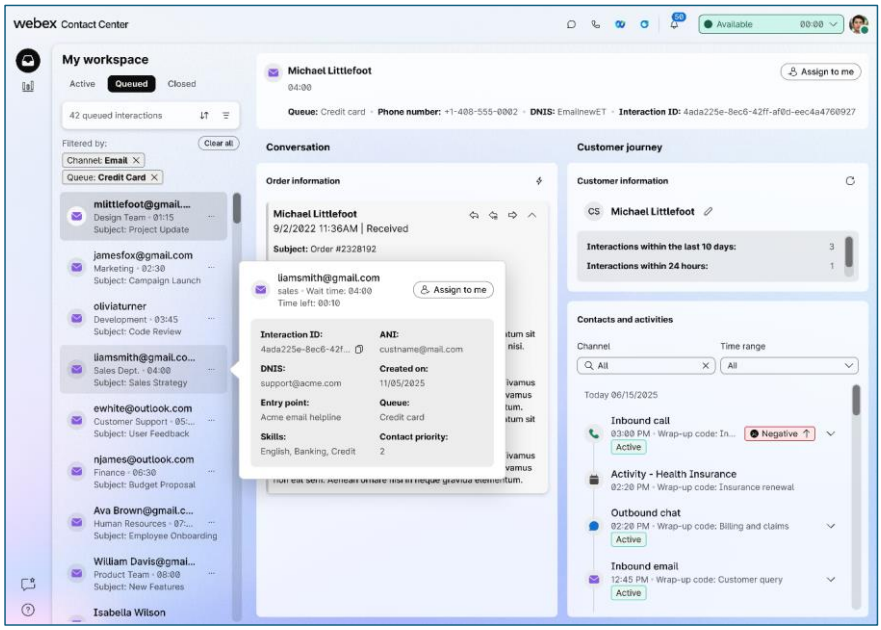


Figure 6 Agent Desktop avec la fonctionnalité Cherry Pick

2.3. Gestion des appels : outils de communication améliorés

Plusieurs améliorations sont introduites pour rendre la gestion des appels plus efficace et fournir un meilleur contexte lors des interactions avec les clients.

2.3.1. Transcriptions en temps réel pour les agents (nécessite une configuration administrative)

Les agents disposeront désormais d'une transcription en direct et continuellement mise à jour des conversations clients, ce qui améliorera leur capacité à suivre et à répondre efficacement.

Ce qui change :

- **Transcription** en direct : Chaque mot parlé est capturé avec précision en temps réel directement dans le Agent Desktop, avec une latence cible de moins de 1 seconde.
- **Défilement** automatique : la transcription défile automatiquement pour afficher les derniers mots prononcés tout en permettant aux agents de revenir en arrière pour revoir les parties précédentes de la conversation.
- **Prise en charge** des appels multipartites : lors des scénarios de transfert d'appel, de consultation ou de conférence, les transcriptions sont affichées en direct à partir du moment où les nouveaux participants se joignent à l'appel, et les événements de consultation et de conférence de l'agent principal sont clairement indiqués.
- **Réduction de la prise** de notes manuelle : les agents peuvent suivre sans effort sans avoir besoin de prendre des notes manuellement, ce qui leur permet de rester pleinement engagés et de se concentrer sur le client.
- **Mécanisme** de rétroaction : Une option facultative de rétroaction du pouce vers le haut / vers le bas est disponible à la fin de la conversation pour aider à améliorer la précision de la transcription.

Pourquoi c'est important : Cette fonctionnalité améliore la précision de la communication, réduit les malentendus (en particulier avec les accents ou les informations complexes) et augmente l'efficacité en minimisant les conversations répétitives et la prise de notes manuelle, conduisant à des réponses plus précises et plus rapides.

Informations confidentielles de Cisco

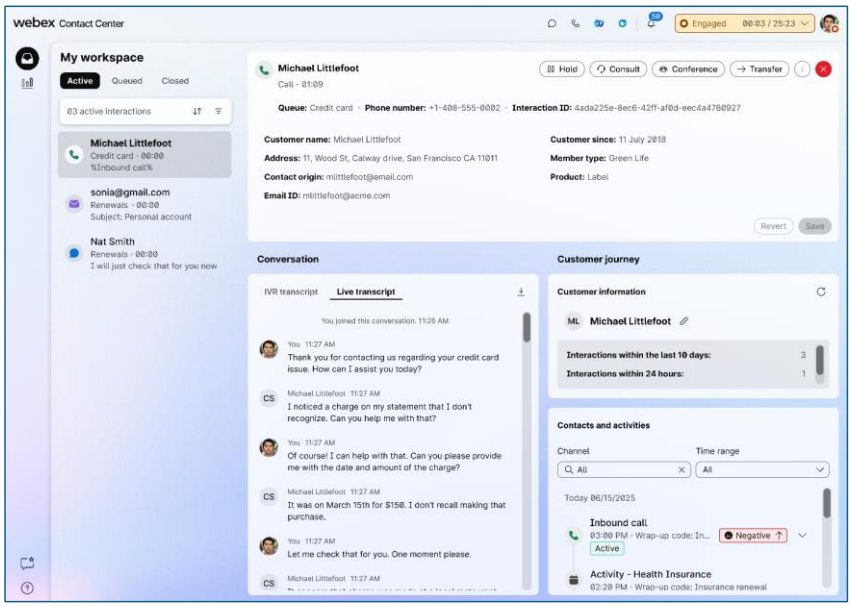


Figure 7 Agent Desktop avec transcriptions en direct

2.3.2. Évolutivité : modales de consultation et de transfert améliorées (activées par défaut)

Commented [M(7]: Est-ce 3720 - si c'est le cas, c'est juillet

L'expérience utilisateur pour les fonctions de transfert d'appels et de conférence est en cours d'amélioration pour plus de cohérence et de clarté, en particulier lors de déploiements à grande échelle.

Ce qui change :

- **Interface utilisateur** simplifiée : Les modaux de consultation et de transfert auront une conception plus cohérente et intuitive, avec des boutons radio distincts pour les points d'entrée et les files d'attente.
- **Navigation** plus claire : Les points d'entrée et les files d'attente seront affichés sous forme d'options distinctes dans le modal de transfert pour faciliter la navigation, optimisant ainsi l'espace de l'écran.
- **Liste** standardisée des entités : Les entités (par exemple, les agents, les files d'attente) seront répertoriées uniformément dans les deux modaux, optimisant ainsi votre espace de travail en affichant uniquement ce à quoi vous avez accès, en fonction des paramètres de contrôle d'accès.
- **Recherche** paginée : les informations d'identification de la station, les modalités de consultation et de transfert prendront en charge la recherche paginée pour

gérer efficacement un grand nombre d'équipes, de points d'entrée et de files d'attente.

Pourquoi c'est important : ces améliorations améliorent l'efficacité et simplifient le flux de travail de gestion des appels, réduisant ainsi la confusion et les erreurs lors des transferts et des consultations, en particulier pour les grands centres de contact.

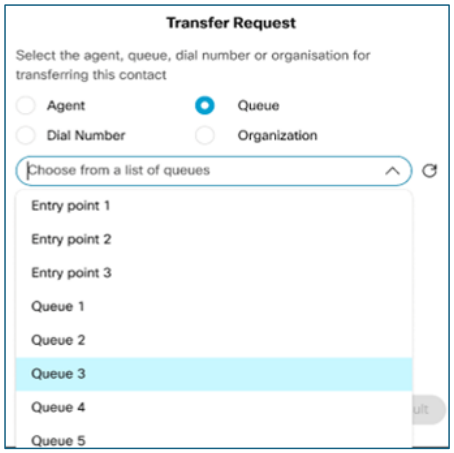


Figure 8 Modaux actuels de transfert/consultation

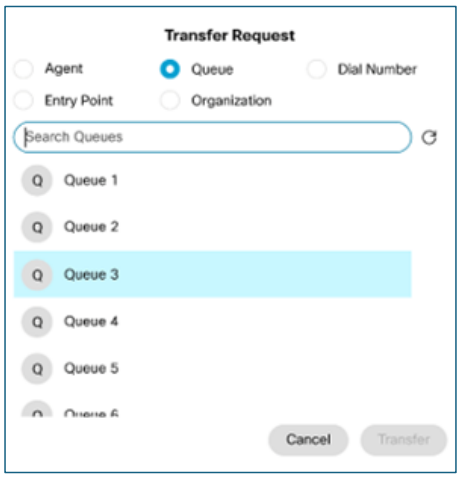


Figure 9 Modaux améliorés de transfert/consultation

Informations confidentielles de Cisco

2.3.3. Étendre gracieusement le segment de consultation si le client abandonne par inadvertance (nécessite une configuration admin)

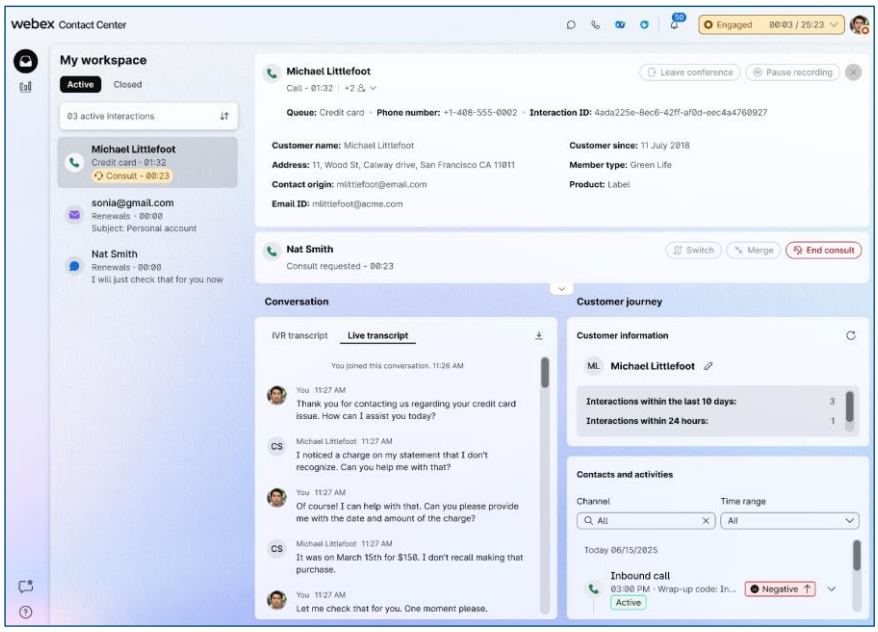
Commented [M(8]: La date de l'AG est la mi-juillet

Cette fonctionnalité améliore la collaboration lors des appels de consultation, en assurant la continuité et en permettant aux agents de finaliser les discussions même lorsque le client se déconnecte.

Ce qui change :

- **Effacer les notifications** de dépôt : les agents reçoivent une notification claire lorsqu'un client quitte la conversation, et le volet des participants reflète fidèlement l'absence du client.
- **Collaboration** transparente entre l'agent et la partie consultée : l'agent et la partie consultée peuvent poursuivre leur discussion sans interruption, ce qui leur permet de s'aligner sur les étapes suivantes ou les plans d'action pour le client.
- **Flexibilité de reconnexion** : les agents auront la possibilité de mettre la consultation en attente, d'effectuer un rappel au client, de se connecter avec lui et de reprendre la consultation de manière transparente sans perdre le contexte.

Pourquoi c'est important : Cela garantit que les agents peuvent finaliser les discussions avec des experts même si le client abandonne, améliorant ainsi les processus post-appel, réduisant les fins abruptes et améliorant l'efficacité globale et l'expérience client.



La consultation de la figure 10 se poursuit après la déconnexion du client

2.3.4. Programmer les rappels - sortants entrants et manuels (nécessite une configuration admin.)

Commented [M(9]: Cela devrait-il être inclus dans la section 2.3 sur le traitement des appels ? On peut planifier des rappels lors d'une interaction

Commented [TS10R9]: Oui, merci. Ce serait mieux à cet égard. Déplacer cette section en tant que 2.3.4.

Nouvelles capacités permettant aux agents de programmer des rappels, améliorant la flexibilité dans le suivi des clients.

Ce qui change :

- **Planification** des rappels initiés par l'agent : les agents pourront planifier des rappels sortants entrants et manuels directement depuis le poste de travail lors d'une interaction en direct ou même à l'état Post-appel.
- **Détails** configurables : les agents peuvent configurer des détails de rappel tels que le nom du client, l'heure souhaitée (de 30 minutes à 30 jours), le fuseau horaire, le numéro de rappel et le nom de la file d'attente.
- **Options** d'affectation : les rappels peuvent être attribués à toute personne se trouvant dans la file d'attente, ou à un agent spécifique.
- **Fonctionnalités** de gestion : les agents peuvent gérer les rappels existants, notamment les modifier, les mettre en file d'attente ou les annuler.
- **Notifications** du bureau : le système fournit des notifications de bureau claires pour les rappels planifiés.

Pourquoi c'est important : Cette option offre une plus grande souplesse dans la gestion du suivi des clients et de la sensibilisation proactive, l'amélioration de la satisfaction des clients en permettant des conversations à des moments opportuns et l'augmentation de la productivité des agents grâce à la répartition du volume d'appels.

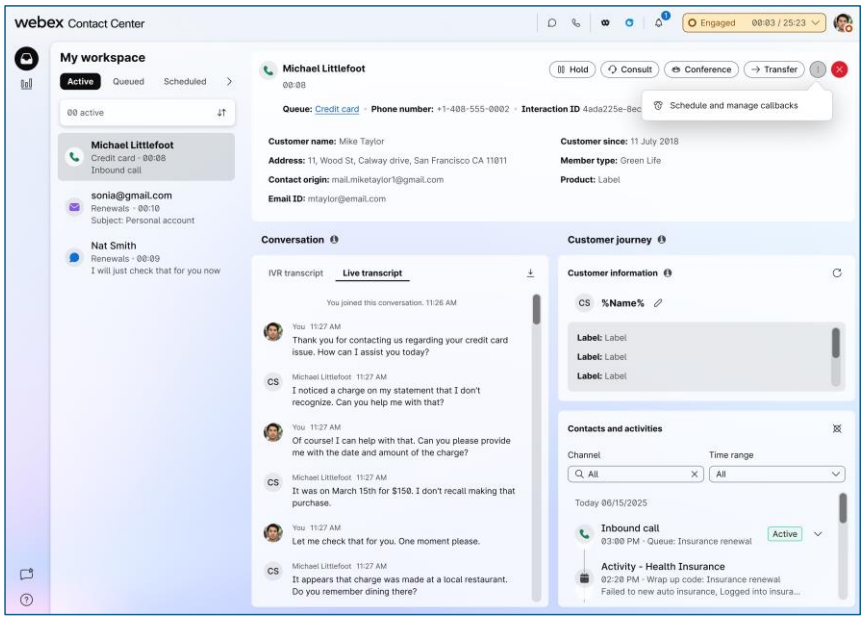


Figure 11 Planification de rappel améliorée - Options de contrôle des interactions

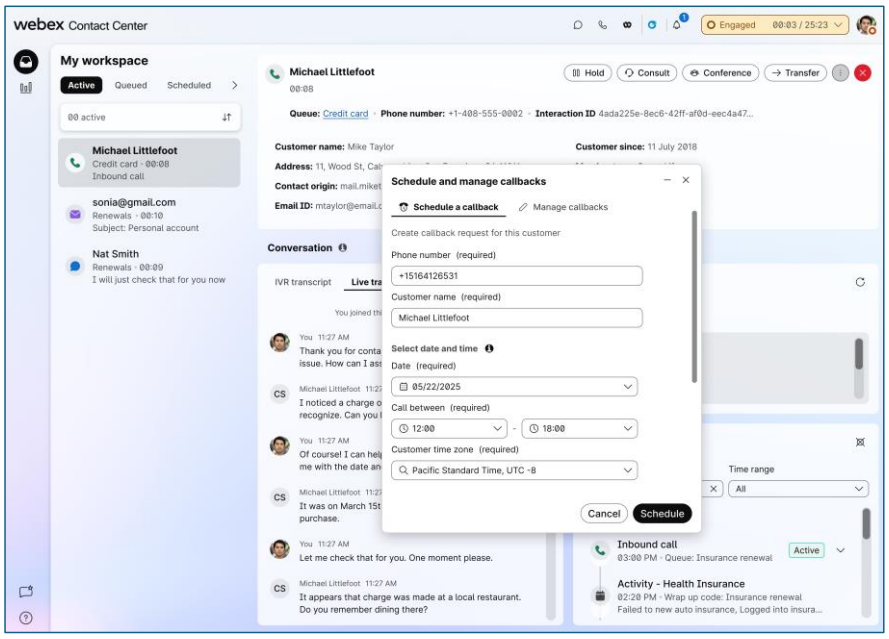


Figure 12 Planification améliorée des rappels - Planifier et gérer les rappels

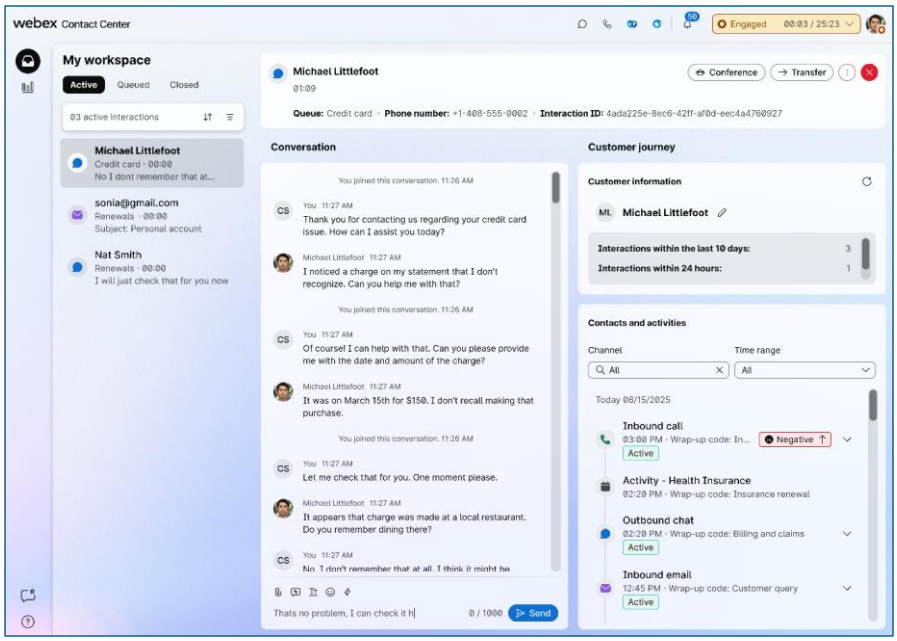
2.3.4. Widget Customer Journey : Expérience de l'agent (activé par défaut)

Les agents auront désormais un accès immédiat à une vue complète et omnicanal des interactions avec les clients, fournissant un contexte critique lors des engagements en direct.

Ce qui change :

- **Disponibilité** par défaut : Le widget Customer Journey Data Service (CJDS) sera désormais fourni par défaut dans le Webex Contact Center Agent Desktop et pour les superviseurs avec des personas d'agent. Il remplacera le widget Historique des contacts existant dans la mise en page par défaut.
- **Vue globale du client** : les agents bénéficieront d'une vue consolidée en temps réel de tous les engagements clients antérieurs sur les canaux voix, chat natif, e-mail et IMI, avec horodatage.
- **Contexte** amélioré : le widget permet aux agents de filtrer les informations d'engagement client en fonction des canaux (voix, e-mail, chat, IMI) et sur une période de 365 jours, ce qui permet une référence rapide aux détails historiques.
- Informations client : les agents peuvent consulter les profils et les informations sur les clients, ce qui leur permet de mieux comprendre le client et d'avoir des interactions plus personnalisées.

Pourquoi c'est important : cette fonctionnalité offre aux agents une vue globale de l'historique client à portée de main, éliminant ainsi le besoin de répéter les informations et améliorant considérablement leur capacité à répondre efficacement aux requêtes. Cela conduit à une amélioration du temps de traitement moyen (AHT) et à une expérience client plus positive (CSAT/NPS).



Widget 13 Parcours client

2.4. Outbound Interactions : améliorations numériques et des campagnes

De nouvelles fonctionnalités pour lancer et gérer des campagnes et des interactions numériques sortantes.

2.4.1. Interaction sortante - Transfert initiée par l'agent numérique (activée par défaut)

Les agents auront désormais la possibilité de transférer les interactions numériques sortantes (SMS et courrier électronique) vers des files d'attente ou d'autres agents/superviseurs.

Ce qui change :

- **Transfert sortant SMS/E-mail** : les agents disposant de licences Premium peuvent transférer les interactions numériques sortantes SMS et e-mail vers des

Commented [M(11]: Ajouter 2.3.4 - Widget Parcours client par défaut https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Étant donné que "Planifier les rappels" a été déplacé ici en tant que 2.3.4, ajouté "Widget Parcours client" en tant que 2.3.5. Veuillez réviser.

files d'attente, d'autres agents ou des superviseurs (pour ceux avec des rôles de superviseur et d'agent). Ceci est essentiel pour la gestion des communications continues.

- **Transfert d'e-mails entrants à un agent** : les agents peuvent désormais transférer aveuglément les interactions de courriels entrants à d'autres agents/superviseurs, une fonctionnalité auparavant limitée aux files d'attente et offrant des options de transfert plus direct.

Pourquoi c'est important : Cette amélioration permet aux agents d'éviter de mettre fin prématurément aux conversations à la fin de leur quart de travail, garantissant ainsi des transferts transparents et un service client continu, en particulier pour les clients qui ont besoin de canaux de communication continus.

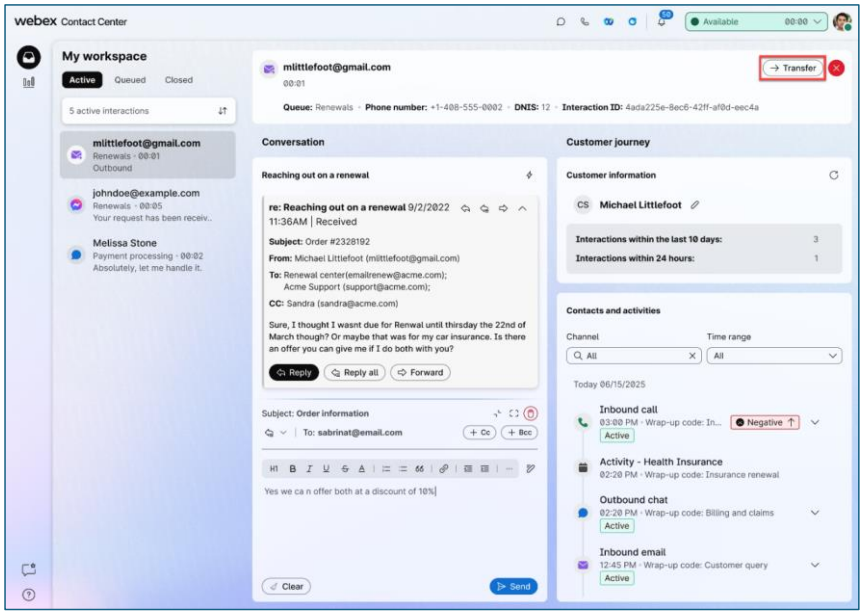


Figure E-mail 14 sortant avec bouton de transfert

2.4.2. Améliorations de l'expérience utilisateur du bureau pour les campagnes de prévisualisation (nécessite une configuration administrative)

L'expérience utilisateur pour la gestion des campagnes sortantes est en cours d'amélioration pour s'aligner sur les normes actuelles de l'industrie et les capacités Webex sur site.

Ce qui change :

Commented [M(13]: Nous pouvons mieux formuler cela

Commented [TS14R13]: Voici quelques suggestions. Pouvez-vous suggérer quel titre semble le mieux, et je peux mettre à jour en conséquence ?

"Amélioration de l'expérience utilisateur du bureau : aperçu et améliorations des campagnes prédictives / progressives"

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

"Amélioration de l'expérience utilisateur du bureau : mises à jour de la gestion des campagnes sortantes"

"Desktop UX Updates : Preview et campagnes prédictives / progressives"

"Rationalisation de l'expérience utilisateur de bureau : améliorations apportées aux campagnes sortantes"

Commented [M(15R13]: Améliorations de l'expérience utilisateur de bureau pour les campagnes de prévisualisation

- **Expérience** de campagne d'aperçu améliorée : les agents peuvent désormais accepter l'appel ou ignorer/supprimer des contacts avec ces actions capturées via la réponse API.
- **Push automatisé** des contacts : les contacts seront automatiquement transmis aux agents dès qu'ils seront disponibles, optimisant ainsi le temps de l'agent (passage d'un modèle pull à un modèle push).
- **Options** configurables : les paramètres au niveau de la campagne permettront aux administrateurs de désactiver les options « **Ignorer** » et « **Supprimer** », et de configurer les durées d'expiration et les actions automatisées (Ignorer, Accepter, Refuser).
- **Journalisation** : le système enregistre la fréquence à laquelle les agents utilisent les options « **Ignorer** » et « **Supprimer** » pour une meilleure gestion des campagnes.

Pourquoi c'est important : ces mises à jour visent à fournir une expérience plus intuitive et plus efficace aux agents engagés dans des campagnes sortantes, en les aidant à mieux se préparer et gérer ces interactions, et à combler les lacunes existantes en matière de fonctionnalités.

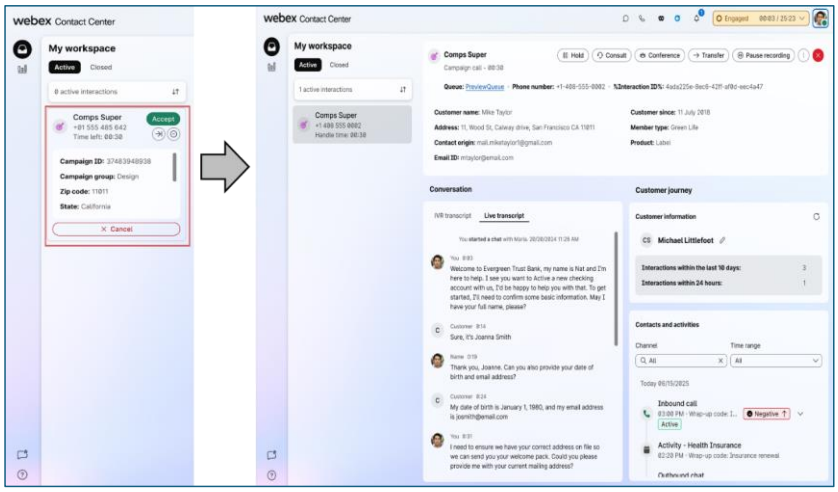


Figure 15 améliorée de campagne de prévisualisation

3. Le parcours du superviseur : amélioration de la surveillance et de la gestion

Cette section décrit en détail les changements importants et les nouvelles fonctionnalités apportées au Bureau du superviseur Webex Contact Center.

3.1. Connexion améliorée et informations d'identification de la station (nécessite une configuration admin)

Comme les agents, les superviseurs bénéficieront d'un processus de connexion plus rationalisé, ce qui réduira les frictions et améliorera l'efficacité.

Ce qui change :

- **Options** de connexion simplifiées : l'écran de connexion affiche dynamiquement uniquement les options correspondant à votre profil de superviseur, éliminant ainsi les choix inutiles.
- **Informations d'identification** préremplies : pré-remplissage automatique des numéros de numérotation ou des postes pour les profils à option unique, ce qui permet de gagner du temps.
- **Webex Calling Validation** : Validation en temps réel pour les utilisateurs Webex Calling, garantissant des numéros de poste / numéros corrects et enregistrés.
- **Fonction "Ne plus afficher"** : Option permettant d'ignorer la sélection de la station pour les connexions futures, activant la connexion automatique.

Pourquoi c'est important : Une connexion plus rapide, moins d'erreurs et une efficacité de routage améliorée pour les superviseurs, leur permettant d'accéder rapidement à leurs outils de gestion. En outre, les superviseurs qui ont déjà enregistré les informations d'identification sélectionnées continueront à profiter d'une expérience transparente sans rencontrer la nouvelle interface utilisateur, en conservant leur flux de travail actuel.

Informations confidentielles de Cisco

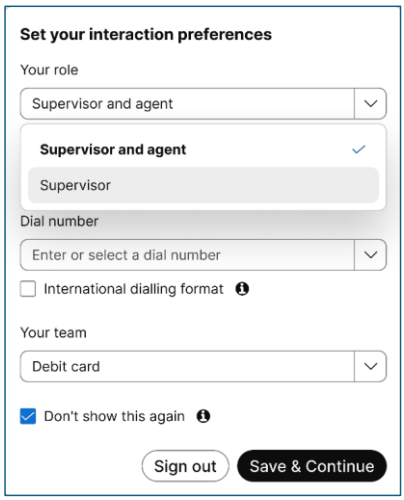


Figure 16 Écran de connexion amélioré du superviseur

3.2. Surveillance et gestion : des informations et un contrôle plus approfondis

Les superviseurs disposeront d'outils plus puissants pour la surveillance et la gestion en temps réel de leurs équipes, permettant ainsi de prendre des décisions basées sur les données.

3.2.1. Statistiques de file d'attente en temps réel (activé par défaut)

Les superviseurs disposeront d'une vue centralisée et exploitable des performances de la file d'attente, remplaçant ainsi le tableau de bord précédent de la page Home.

Ce qui change :

- **"Files d'attente" Tab** dédiées : une nouvelle section Tab/dans le bureau du superviseur offrira un point d'accès unique pour toutes les informations relatives à la file d'attente, y compris les mesures en temps réel de la disponibilité des agents et les lignes de tendance quotidiennes/7 jours.
- **Vue** personnalisée : possibilité de sélectionner, d'organiser et de filtrer les colonnes pour afficher les mesures les plus pertinentes pour des files d'attente spécifiques (par exemple, tâche d'attente la plus longue, temps moyen en file d'attente, temps moyen de réponse).
- **Représentation** visuelle : Les mesures de file d'attente en temps réel seront présentées dans un format visuellement attrayant et facilement compréhensible (tableaux, tableaux, graphiques).

- **Capacités** de zoom avant : les superviseurs peuvent se plonger dans les détails de la file d'attente, examiner le statut de l'agent et les interactions actuelles, et obtenir des informations sur le routage basé sur les compétences.
- **Actions** directes : l'interface fournit un accès direct à des actions telles que l'affectation ou la suppression d'agents (pour les files d'attente basées sur des agents).

Pourquoi c'est important : cette fonctionnalité fournit des informations essentielles en temps réel sur les performances des files d'attente, permettant aux superviseurs de prendre des décisions rapides et basées sur des données pour optimiser le personnel, améliorer les niveaux de service et s'adapter à l'évolution des volumes d'appels.

Remarques importantes :

- Cette fonctionnalité n'est implémentée que dans la nouvelle interface utilisateur. Les superviseurs devront passer au « **New Look** » pour accéder aux statistiques de la file d'attente en temps réel.
- La nouvelle vue de file d'attente apparaîtra automatiquement pour les superviseurs dans l'interface « **New Look** ». Ils n'ont pas besoin de mettre à jour la disposition JSON pour activer ou accéder à cette fonctionnalité.

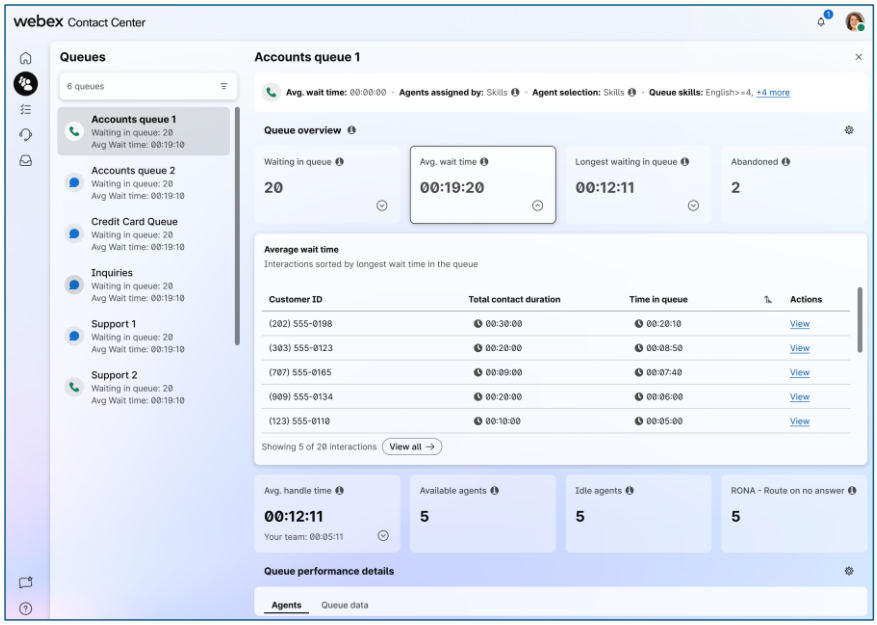


Figure 17 Nouveau superviseur en temps réel - Statistiques de file d'attente Tab

Commented [M(16]: supprimons cette ligne @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Rayé, mais supprimera complètement après la confirmation de Janani.

Commented [M(18R16]: Supprimons à coup sûr.. Je sais que nous ne l'enlevons pas maintenant.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - pouvez-vous s'il vous plaît inclure une note que la nouvelle vue de file d'attente apparaîtra automatiquement pour les superviseurs et qu'ils n'ont pas besoin de mettre à jour la mise en page JSON ?

Commented [TS20R19]: Note mise à jour.

3.2.2. Vue Liste d'interactions (activé par défaut)

La zone Gestion des enregistrements est remplacée par une nouvelle Interactions Tab, offrant une vue complète de toutes les interactions avec les clients.

Ce qui change :

- **Nouvelle "Interactions" Tab** : cette Tab fournira une vue claire et en temps réel des interactions client à chaque étape, consolidant les interactions en direct, en file d'attente et passées.
- **Trois sous-onglets** :
    - **Interactions** actives : surveillez les conversations en direct en temps réel, en affichant des détails tels que l'ID d'interaction, le canal, la file d'attente, le nom de l'agent et la durée de l'engagement.
    - **Interactions** au sein de la file d'attente : consultez les interactions en attente dans les files d'attente, notamment l'ID d'interaction, la file d'attente, le canal et le temps passé dans le centre de contact.
    - **Interactions terminées : Accédez facilement aux interactions et aux enregistrements passés**.
- **Tableau personnalisable** : Un tableau personnalisable pour filtrer et organiser les données, améliorant ainsi la convivialité.

Pourquoi c'est important : Cette fonctionnalité améliorée simplifie le suivi des incidents en cours et l'examen des interactions terminées, augmentant ainsi l'efficacité et la réactivité des superviseurs en fournissant une interface unique et intuitive pour la gestion des interactions.

Remarque sur les filtres : Plusieurs filtres correspondent spécifiquement au canal de courrier électronique, tels que l'objet de l'e-mail, les destinataires et autres. Pour utiliser ces filtres dans la page Interactions, ils doivent d'abord être activés via le contrôle de flux.

Informations confidentielles de Cisco

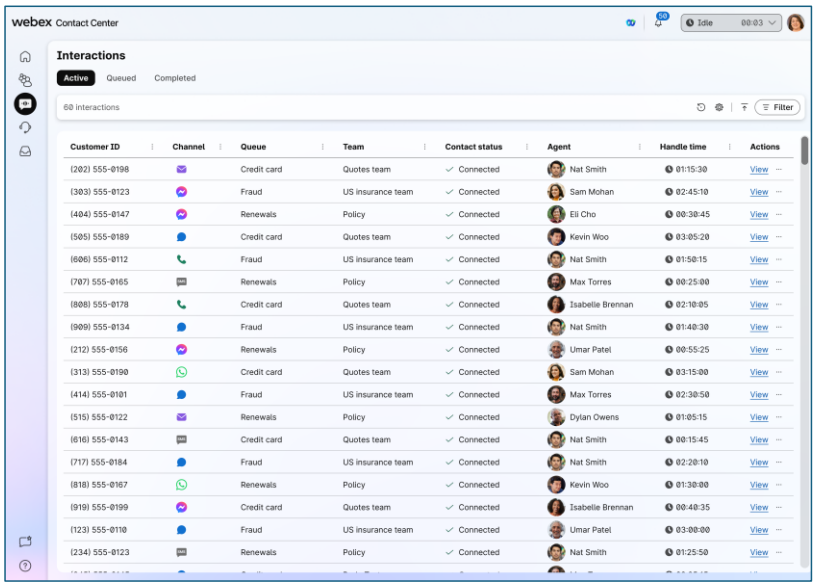


Figure 18 Nouvelle vue liste d'interactions

3.2.3. Vue détaillée des interactions (nécessite une configuration admin)

Une vue complète en pleine page pour une analyse détaillée des interactions, fournissant des informations plus approfondies aux superviseurs.

Ce qui change :

- **Vue** détaillée améliorée : les superviseurs auront une vue d'ensemble complète des interactions avec les clients, y compris des transcriptions en direct et complétées pour les interactions numériques.
- **Panel de données** enrichies : en plus des enregistrements existants, vous obtiendrez des informations plus approfondies grâce à des transcriptions en temps réel, un panneau de données d'interaction détaillé (indiquant les horaires, la durée, le temps d'attente et le temps de traitement) et une vue du parcours client sur différents canaux et jours.
- **Accès** centralisé : cette vue consolide toutes les données d'interaction pertinentes, simplifiant ainsi l'analyse et l'examen.

Pourquoi c'est important : Cela fournit aux superviseurs des données plus riches pour améliorer le suivi, l'analyse et une meilleure compréhension des engagements des clients, facilitant ainsi un meilleur coaching et une meilleure gestion des performances.

Notes importantes / À venir :

Commented [M(21]: @Janani Les transcriptions de Ramakrishnan (janramak) n'arrivent pas correctement... Pouvons-nous confirmer la mise à jour de cela ?

Commented [J(22R21]: Actualisé

- Le widget Customer Journey sera ajouté et mis à jour dans cette vue en tant qu'amélioration rapide du suivi.
- Des transcriptions historiques et en temps réel seront également disponibles en tant que suivi rapide.

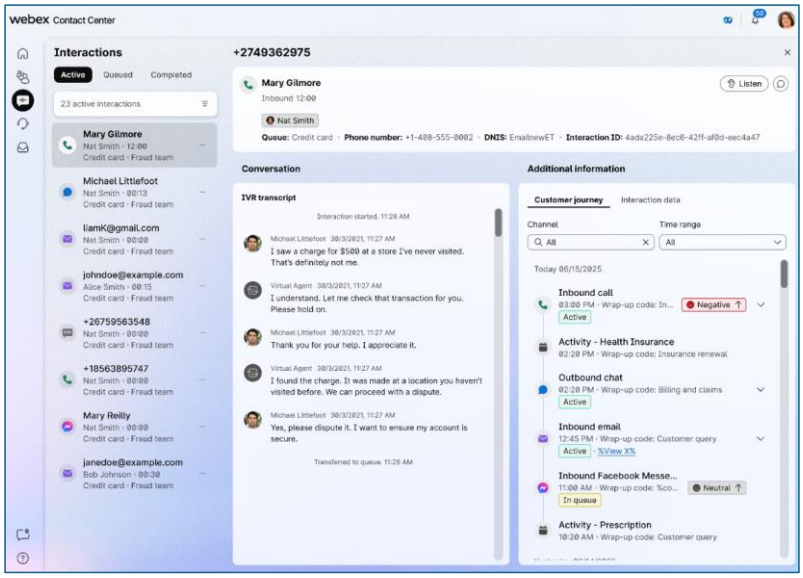


Figure 19 Vue complète des détails de l'interaction

3.2.4. Mettre à jour le profil de compétences de l'agent individuel à partir du bureau du superviseur (nécessite une configuration admin)

Les superviseurs auront la possibilité d'ajuster directement les profils de compétences des agents, de rationaliser les opérations et de réduire les frais généraux administratifs.

Ce qui change :

- **Mises à jour** directes des profils de compétences : les superviseurs peuvent afficher et mettre à jour les profils de compétences individuels des agents directement à partir du bureau du superviseur dans la vue des informations de performance de l'équipe. Cela élimine le besoin d'accéder au Control Hub pour de telles modifications.
- **Ajustements** en temps réel : cela permet aux superviseurs d'effectuer des ajustements en temps réel pour les agents relevant de leur portée, tels que la mise à jour des niveaux de compétences ou l'attribution/suppression de profils de compétences, garantissant ainsi un impact immédiat sur le routage.

- **Détails** des compétences clés : les superviseurs peuvent consulter les détails du profil des compétences clés tels que le nom de la compétence, le type de compétence et la valeur de la compétence pour prendre rapidement des décisions éclairées.
- **Tri** alphabétique : les profils de compétences disponibles et les compétences d'un profil seront triés par ordre alphabétique pour faciliter l'utilisation.

Pourquoi c'est important : cette fonctionnalité améliore l'agilité opérationnelle, permettant aux superviseurs de s'adapter rapidement à l'évolution des besoins en gérant directement les compétences des agents, sans nécessiter l'intervention de l'administrateur pour chaque changement, améliorant ainsi l'efficacité et la réactivité.

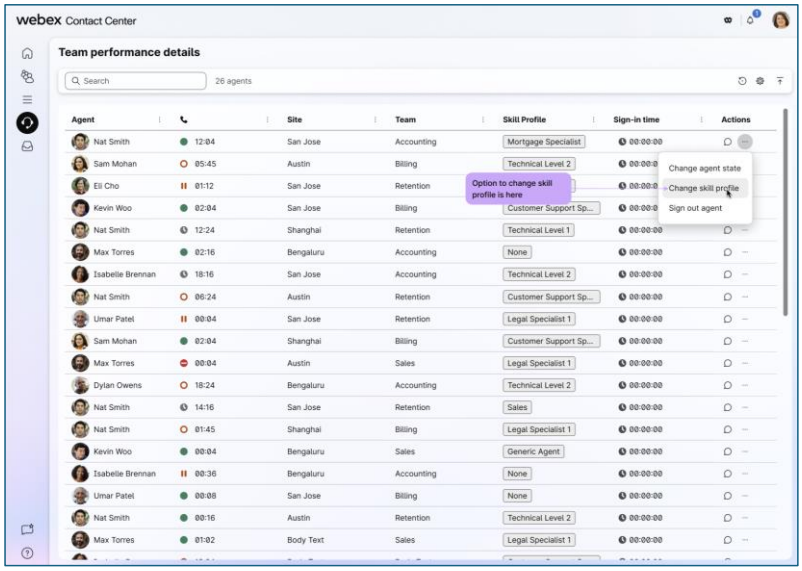


Figure 20 Mise à jour directe du profil de compétences du superviseur

3.2.5. Gérer l'affectation directe d'agents aux files d'attente à partir du bureau du superviseur (nécessite une configuration admin)

Les superviseurs peuvent affecter directement des agents à des files d'attente basées sur des agents, ce qui permet un meilleur contrôle sur la gestion des effectifs.

Ce qui change :

- **Affectation** directe d'agent à file d'attente : les superviseurs peuvent affecter directement des agents à des files d'attente d'agents à partir du bureau du superviseur, ce qui permet des ajustements dynamiques des effectifs en fonction des besoins en temps réel.

- **Visibilité** de la capacité des files d'attente : les superviseurs auront une visibilité sur les files d'attente qui ont atteint leur capacité, ce qui leur permettra d'empêcher des affectations d'agents supplémentaires pour éviter de surcharger les files d'attente.
- **Accès** basé sur les rôles : l'accès à cette fonctionnalité est contrôlé par les administrateurs via Control Hub, ce qui garantit que les utilisateurs autorisés apportent des modifications.
- **Confirmation** en temps réel : les superviseurs recevront une confirmation/notification en temps réel lorsque les affectations de files d'attente seront correctement mises à jour.

Pourquoi c'est important : cette fonctionnalité offre aux superviseurs un meilleur contrôle sur l'affectation des agents, ce qui permet une gestion plus dynamique et plus efficace des effectifs, en particulier dans les environnements de files d'attente d'agents, et prend en charge la migration des clients sur site.

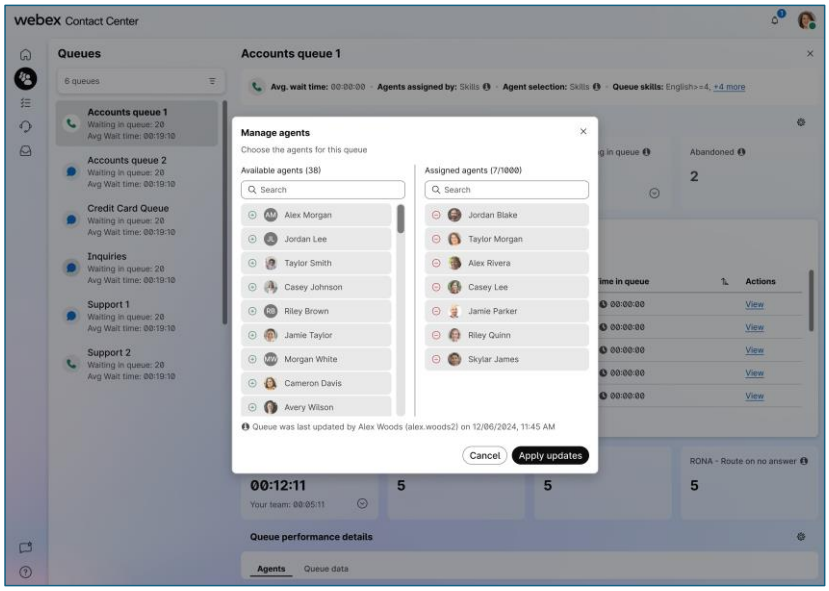


Figure 21 Affectation directe d'un agent par superviseur

4. Conclusion : renforcer votre centre de contacts

Les améliorations apportées à Webex Contact Center Desktop représentent une étape importante dans l'amélioration de l'expérience quotidienne des agents et des superviseurs. Des connexions simplifiées à la gestion intuitive des tâches, en passant par de puissantes informations en temps réel et un traitement flexible des appels, ces

améliorations sont conçues pour accroître l'efficacité, améliorer la communication et offrir un service client exceptionnel.

Nous encourageons tous les utilisateurs à explorer ces nouvelles fonctionnalités, à fournir des commentaires et à les exploiter à leur plein potentiel. Vos idées sont inestimables alors que nous continuons d'évoluer et d'affiner l'expérience Webex Contact Center.

5. Principaux points à retenir et mesures à prendre par les partenaires

Commented [TS23]: Pour répondre au commentaire suivant de Janani :

« Je pense que nous devons appeler 3 à 5 attentes / résultats clés avec des CTA pour les partenaires, ce qui signifie à quoi ils doivent prêter attention et ce qu'ils doivent informer le client. C'est difficile d'obtenir cela en lisant un grand document. »

Cette dernière section peut être conservée telle quelle, ou peut être supprimée d'ici et partagée directement avec les partenaires, avec un lien vers ce document détaillé.

Ces améliorations marquent un bond en avant significatif pour Webex Contact Center Desktop, apportant des améliorations substantielles pour les agents et les superviseurs. Pour assurer une transition en douceur et maximiser la valeur pour vos clients, voici les résultats critiques et les actions essentielles pour nos partenaires.

5.1. Principaux résultats pour vos clients

5.1.1 Expérience utilisateur modernisée et intuitive

- **Attente** : les agents et les superviseurs bénéficieront d'une interface nouvelle, cohérente et visuellement attrayante. Ce nouveau look est conçu pour réduire la charge cognitive, améliorer la convivialité et fournir un flux de travail plus intuitif, jetant ainsi les bases de futures innovations.
- **Quoi communiquer** : mettez en évidence les avantages de l'actualisation de l'interface utilisateur : un look plus propre et plus moderne, une clarté améliorée et une expérience quotidienne plus confortable.

5.1.2 Agents responsabilisés, permettant des résolutions plus rapides

- **Attente** : les agents bénéficient de nouveaux outils puissants directement intégrés dans leur flux de travail. Des fonctionnalités telles que **les transcriptions** en temps réel, le widget Parcours **client,** les **interactions** Cherry Pick et **les rappels programmés** amélioreront considérablement leur capacité à comprendre le contexte client, à gérer efficacement les interactions et à fournir des réponses plus précises et plus rapides.
- **Ce qu'il faut communiquer** : insistez sur la façon dont ces fonctions stimuleront la productivité des agents, réduiront le temps de traitement moyen (AHT) et mèneront à une plus grande satisfaction de la clientèle (CSAT) en permettant des interactions plus personnalisées et informées.

5.1.3 Contrôle amélioré des superviseurs et informations opérationnelles en temps réel

- **Attente** : les superviseurs bénéficient d'une visibilité et d'un contrôle sans précédent sur les opérations de leur centre de contact. Les nouvelles **statistiques en temps réel des files d'attente, la liste complète**des interactions et les vues détaillées **, ainsi que la possibilité de mettre à jour directement**les profils **de compétences des agents et** de gérer les affectations des agents aux files d'attente permettront une prise de décision basée sur les données et une optimisation proactive des effectifs .
- **Ce qu'il faut communiquer** : Soulignez l'agilité opérationnelle accrue et les capacités de gestion améliorées qui permettront aux superviseurs de s'adapter rapidement aux demandes changeantes et d'optimiser le rendement de l'équipe.

5.2. Mesures de suivi essentielles pour les partenaires

5.2.1 Communication et sensibilisation proactives

- **Action** : informez vos clients de ces changements à venir bien à l'avance. Partagez ce document en tant que ressource et mettez en évidence les principaux avantages pertinents pour leurs opérations spécifiques.
- **Pourquoi c'est important** : Une communication précoce aide à gérer les attentes et prépare les clients à la transition, favorisant ainsi une expérience d'adoption positive.

5.2.2 Configuration stratégique et planification de l'habilitation

- **Action** : **Fondamentalement, beaucoup de ces nouvelles fonctionnalités puissantes ne sont PAS activées par défaut.** Reportez-vous aux notes "Nécessite une configuration admin" pour chaque fonctionnalité de ce document. Collaborez avec vos clients pour planifier stratégiquement l'activation des indicateurs de fonctionnalités, configurer les paramètres nécessaires dans Control Hub et ajuster les autorisations utilisateur.
- **Pourquoi c'est important** : une configuration rapide et correcte est essentielle pour que les clients puissent tirer pleinement parti de ces améliorations. La planification proactive évite les problèmes de dernière minute et garantit que les fonctionnalités sont adaptées aux besoins du client.

5.2.3 Formation et soutien à l'adoption

- **Action** : Préparez du matériel de formation et des sessions pour les agents et les superviseurs de vos clients. Concentrez-vous sur les nouveaux flux de travail introduits par des fonctionnalités telles que Cherry Pick, les transcriptions en

temps réel, le widget Parcours client et les outils améliorés de gestion des superviseurs.

- **Pourquoi c'est important** : Une formation efficace est la clé d'une adoption réussie des fonctionnalités, en veillant à ce que les utilisateurs comprennent comment tirer parti des nouvelles fonctionnalités pour améliorer leurs tâches quotidiennes et leurs performances globales.

5.2.4 Surveiller et fournir des commentaires

- **Action** : encouragez vos clients à donner leur avis sur les nouvelles fonctionnalités pendant et après leur sortie. Transmettez toute observation critique ou suggestion à Cisco.
- **Pourquoi c'est important** : Vos idées et les commentaires de vos clients sont inestimables pour l'amélioration et le raffinement continus des produits.

Informations confidentielles de Cisco