Webex Contact Center שולחן העבודה: שיפורים במסע של סוכן ומפקח

1. מבוא: חוויה מחודשת לסוכנים ולמפקחים

Cisco Webex Contact Center מתפתחת ללא הרף כדי לשפר את חוויית המשתמש, לייעל את זרימות העבודה ולהגביר את הפרודוקטיביות עבור הסוכנים והמפקחים שלנו. השיפורים הקרובים מביאים עדכונים משמעותיים, במיוחד התמקדות בממשק משתמש רענן, טיפול משופר בשיחות ויכולות ניהול מתקדמות.

מסמך זה משמש כמדריך המקיף שלך להבנת שינויים טרנספורמטיביים אלה, המפרט את המסע מכניסה לתפעול יומיומי עבור סוכנים ומפקחים כאחד. המטרה שלנו היא להבטיח מעבר חלק ולמקסם את האימוץ של תכונות חדשות ועוצמתיות אלה.

1.1. רענון כללי של ממשק המשתמש: מראה ותחושה חדשים לכולם (מופעל כברירת מחדל)

Commented [M(1]: היעד GA הוא 22 ביולי

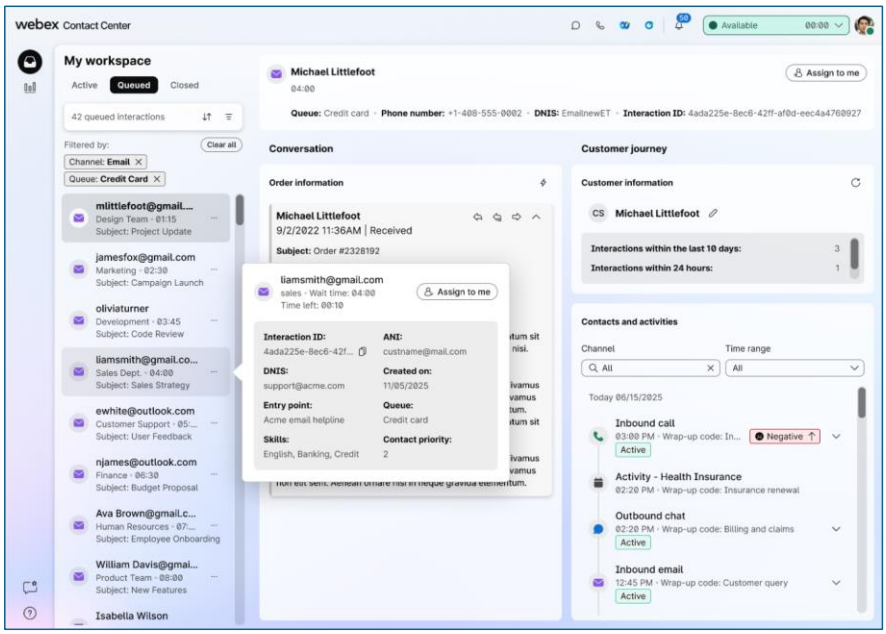
אבן הפינה של שיפור זה היא שיפור חזותי מקיף הן עבור שולחן העבודה של הסוכן והן עבור שולחן העבודה של המפקח. רענון זה נועד לספק ממשק נקי, מודרני ואינטואיטיבי יותר.

מה משתנה:

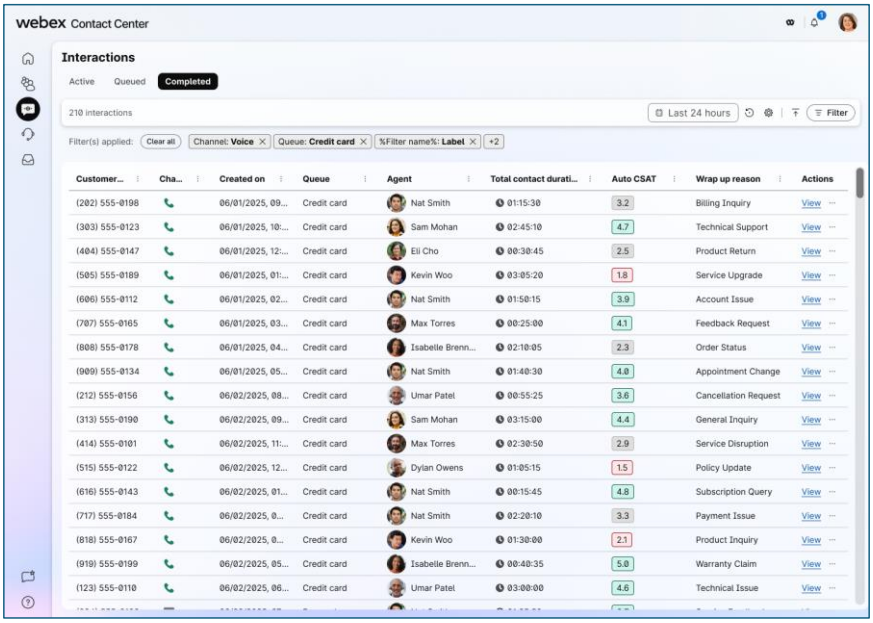
- **שיפורים חזותיים**: צפה לגופנים מעודכנים, לצבעי רקע מעודנים, לרכיבי ממשק משתמש יעילים וללוח צבעים רענן. זה לא רק קוסמטי; הוא נועד לשפר את הבהירות ואת המשיכה החזותית, מה שהופך את המשימות היומיומיות שלך לנוחות ויעילות יותר.
- **ארכיטקטורת** מידע מעודכנת: המבנה הבסיסי של ממשקי המשתמש של שולחן העבודה ממוטב כדי לשלב בצורה חלקה פונקציות עתידיות. זה מניח את היסודות לתכונות כמו ניהול משימות משופר, סטטיסטיקות תורים בזמן אמת ואינטראקציות חזקות יותר Tab.

למה זה חשוב: רענון חזותי זה מספק חוויה עקבית ומודרנית ברחבי הפלטפורמה, משפר את השימושיות ומכין את שולחן העבודה ליכולות מתקדמות עתידיות.

פעולה למשתמשים: ממשק המשתמש החדש מיועד לזמינות כללית (GA) בקרוב. כל התכונות החדשות המוזכרות במסמך זה זמינות באופן בלעדי בממשק המשתמש החדש. לאחר ההפעלה, לסוכנים תהיה אפשרות TURN את ממשק המשתמש החדש באמצעות **הגדרות** → **להחליף מראה** חדש. עם זאת, שים לב שחלק מהתכונות החדשות לא יפעלו במראה הישן. עבור המפקחים, כל היכולות החדשות יהיו זמינות רק בממשק המשתמש החדש, ולא תהיה להם אפשרות לכבות אותו.



איור 1רענן Agent Desktop UI



איור 2 רענן ממשק המשתמש של שולחן העבודה של המפקח

2. מסע הסוכן: מכניסה לאינטראקציה עם הלקוח

Commented [M(2]: תאריך GA: 22 ביולי

סעיף זה מתאר את השינויים והשיפורים העיקריים המשפיעים על חוויית Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. אישורי כניסה ותחנה משופרים (נדרשת תצורת מנהל)

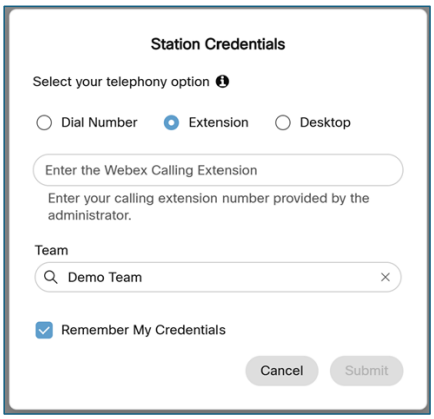
Commented [M(3]: תאריך GA: 22 ביולי

תהליך ההתחברות מתייעל כדי להיות מהיר יותר, יעיל יותר ופחות מועד לשגיאות, תוך מתן מענה לתסכולים נפוצים של סוכנים הקשורים למספרי חיוג שגויים או לא פעילים ובחירות חוזרות.

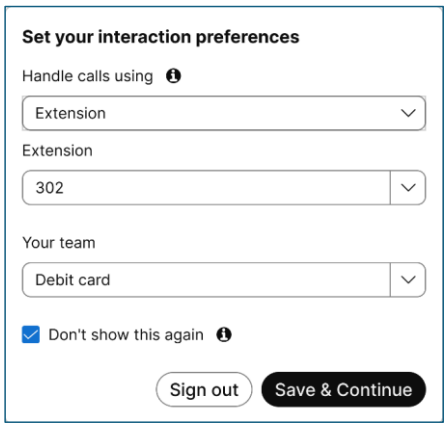
מה משתנה:

- **אפשרויות** כניסה חכמות יותר: מסך הכניסה יציג באופן דינמי רק את האפשרויות הרלוונטיות לפרופיל הסוכן שלך. לדוגמה, אם אתה מוגדר עבור טלפוניה שולחנית בלבד, תראה רק את אפשרות שולחן העבודה, תוך ביטול אפשרויות מיותרות. נציגים דיגיטליים בלבד לא יראו עוד אפשרויות טלפוניה.
- **אישורים** שמולאו מראש: אם הפרופיל שלך כולל מספר חיוג או שלוחה מוגדרים יחידים, מידע זה ימולא מראש באופן אוטומטי, ויחסוך לך זמן ומאמץ. עבור פרופילים עם אפשרויות מרובות, תפריט נפתח נוח יהיה זמין, המאפשר בחירה מתוך תוכניות חיוג שונות או הזנה של שלוחה מותאמת אישית.
- **אימות** Webex Calling: עבור משתמשי Webex Calling, אימות בזמן אמת מבטיח שהשלוחה או מספר החיוג שהוזנו נכונים, רשומים במכשיר או באפליקציה, ואינם נמצאים כעת בשימוש על ידי סוכן אחר. אימות יזום זה מונע בעיות ניתוב נפוצות כגון RONA (Redirection on No Answer) ומשפר את דיוק ניתוב השיחות.
- **תכונת** "אל תציג זאת שוב": תיבת סימון חדשה מאפשרת לך לשמור את הפרטים שלך ולדלג על מסך בחירת התחנה במהלך הכניסות הבאות, תוך הפעלת כניסה אוטומטית ועקיפת שלב זה. הגדרה זו נשמרת בכל כניסות דפדפן נפרדות וניתן לנקות אותה בכל עת בהגדרות פרופיל במידת הצורך.

למה זה חשוב: בעבר, סוכנים היו צריכים להזין ידנית את האישורים שלהם ולנווט בשלבים מרובים כדי להיכנס, מה שהוביל לעתים קרובות לעיכובים ושגיאות. שיפור זה מייעל את התהליך על-ידי אוטומציה של שלבי מפתח, קיצור משמעותי של זמן הכניסה, מזעור שגיאות הנגרמות כתוצאה מהקלדת מידע שגוי ושיפור דיוק ניתוב השיחות. סוכנים ששמרו אישורים שנבחרו היום לא יראו את ממשק המשתמש החדש, מה שמבטיח חוויה חלקה עבור אלה שכבר משתמשים בתכונה זו. בסך הכל, שינוי זה מוביל להתחלה חלקה יותר של יום העבודה ולפרודוקטיביות מוגברת עבור הסוכנים.



איור 3 מסך הכניסה הנוכחי של הסוכן



מסך 4 כניסה משופר של סוכן

2.2. ניהול משימות: טיפול יעיל באינטראקציות

האופן שבו סוכנים מציגים ומנהלים משימות נכנסות ומשימות בתור מתפתח לקבלת בהירות ושליטה טובות יותר.

2.2.1. עדכון ממשק המשתמש של רשימת המשימות (מופעל כברירת מחדל)

Commented [M(4]: 22 ביולי

חלונית רשימת המשימות עוברת עיצוב מחדש משמעותי לשיפור הארגון והקריאות, ומציעה תיבת דואר נכנס מאוחדת עבור כל האינטראקציות.

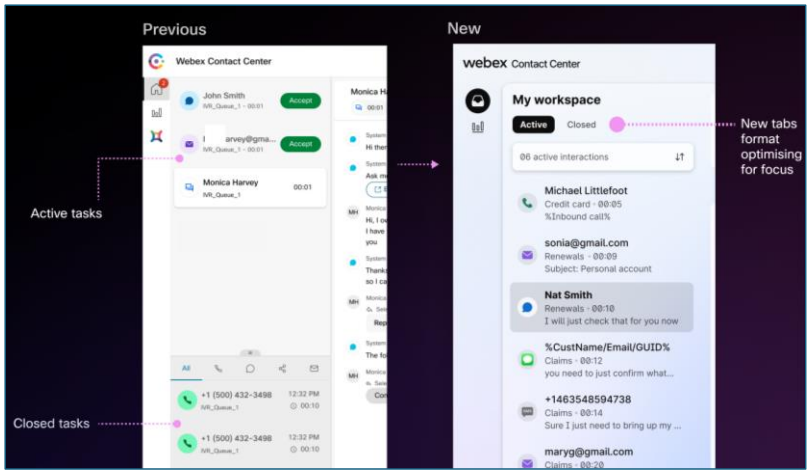
מה משתנה:

- **עיצוב** באמצעות כרטיסיות: המקטע המפוצל הקודם עבור "**אחרונים**" יוחלף בעיצוב בעל 3 כרטיסיות, המספק סקירה ברורה של עומס העבודה שלך:

- **פעיל**: מציג את כל האינטראקציות הפעילות כעת, כולל סוג שיחה, מספר טלפון של לקוח,DNIS , תור והזמן שחלף.
- **בתור**: מציג אינטראקציות הממתינות בתורים לבחירת הסוכן, ומציג את שם הלקוח, דואר אלקטרוני (אם זמין), תור והזמן שחלף.
- **הושלם**: מספק יומן כרונולוגי של אינטראקציות שהושלמו לאחרונה בכל הערוצים.

- **ניראות משופרת**: כל הסוכנים יחוו שינוי זה בממשק המשתמש של רשימת המשימות, וישפרו את יכולתם לנהל את עומס העבודה שלהם ביעילות על-ידי מתן תצוגה מקיפה בחלונית אחת של כל האינטראקציות הנכנסות והמתמשכות.
- **מחווני** הודעות שלא נקראו: הדגש באופן חזותי הודעות שלא נקראו בצ'אטים ובשיחות חברתיות.
- **פעולות** בצובר: אפשרות "**לקבל את כל המשימות**" כאשר מספר בקשות חדשות ממתינות.

למה זה חשוב: עדכון זה מציג שינוי משמעותי באופן שבו סוכנים מנהלים את האינטראקציות שלהם על-ידי החלפת המקטע המפוצל הקודם עבור "**אחרונים**" בעיצוב יעיל עם כרטיסיות. על-ידי מתן מבט כולל ברור ומאורגן יותר על המשימות הנוכחיות, המשימות שעמדו בתור ומשימות שהושלמו בתצוגה של חלונית יחידה, סוכנים יכולים לתעדף ולנהל טוב יותר את עומס העבודה שלהם. שינוי זה לא רק מפשט את הניווט אלא גם משפר את היעילות, ומאפשר לסוכנים לנהל אינטראקציות בצורה יעילה יותר ולספק שביעות רצון משופרת של הלקוחות.



איור 5 לוח משימות - ממשק משתמש ישן לעומת חדש

2.2.2. אינטראקציות Cherry Pick (חיפוש ואיסוף) (נדרשת תצורת מנהל)

סוכנים יקבלו שליטה רבה יותר על בחירת אינטראקציות דיגיטליות מתוך תורים, מה שיאפשר להם לנהל את עומס העבודה שלהם בצורה יעילה יותר.

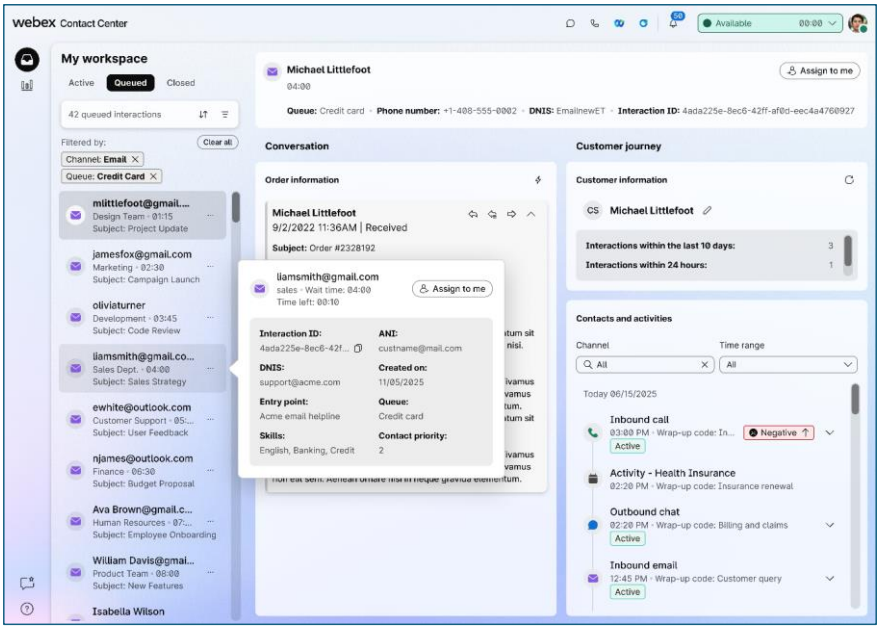
מה משתנה:

Commented [M(5]: עלינו לציין היכן התכונה זקוקה לתצורת מנהל לעומת הפעלה כברירת מחדל.

Commented [TS6R5]: הסבר עבור כל התכונות אם תכונה מוגדרת על-ידי מנהל מערכת או מופעלת כברירת מחדל, בכותרות בלבד, להבנה מהירה.

- **פונקציונליות** חדשה של "תור" Tab: בתוך ממשק המשתמש החדש של רשימת המשימות , Tab **"בתור"** יאפשר לסוכנים להציג, לסנן ולמיין שיחות בתוך התורים שיש להם גישה אליהם. זה מטפל בתרחישים כמו עליות חדות באינטראקציה או מומחיות סוכן ספציפית.
- **בחירה** יזומה על ידי סוכן: סוכנים בעלי רשיונות סטנדרטיים ורשיונות פרימיום יכולים כעת להקצות שיחות לעצמם באופן ידני, גם אם הן חורגות מהמגבלות המקבילות שלהם, ובכך לספק גמישות בטיפול במשימות בעדיפות גבוהה או במשימות מיוחדות.
- **סינון ומיון**: הממשק יציע אייקונים שונים להחלת תוויות מיון (למשל, עדיפות ליצירת קשר, שם לקוח, זמן ההמתנה הארוך ביותר, שם תור) ומסננים (למשל, זרימת אינטראקציה, פרטים, מדדי זמן, ערוץ, נקודת כניסה).
- **תצוגה** מקדימה של תמלילים בזמן אמת: סוכנים יכולים להציג תמלילי שיחות במצב קריאה בלבד לפני שהם מרימים משימה, ומספקים הקשר חיוני לטיפול יעיל.
- **בחירה** בכמות גדולה: היכולת לבחור שיחות בצובר מהתור להגברת היעילות.

למה זה חשוב: תכונה זו מאפשרת לסוכנים לתעדף שיחות מסוימות בהתבסס על מומחיות או דחיפות, ומשפרת את חוויית הלקוח על-ידי הבטחת פתרונות מהירים ומדויקים יותר. הוא גם מפשט את הליכי מעבר השיחה בסוף המשמרות, ומאפשר לסוכנים לסגור לולאות במשימות קשורות.



איור Agent Desktop 6 עם פונקציונליות של Cherry Pick

2.3. טיפול בשיחות: כלי תקשורת משופרים

מספר שיפורים מוצגים כדי להפוך את ניהול השיחות ליעיל יותר ולספק הקשר טוב יותר במהלך אינטראקציות עם לקוחות.

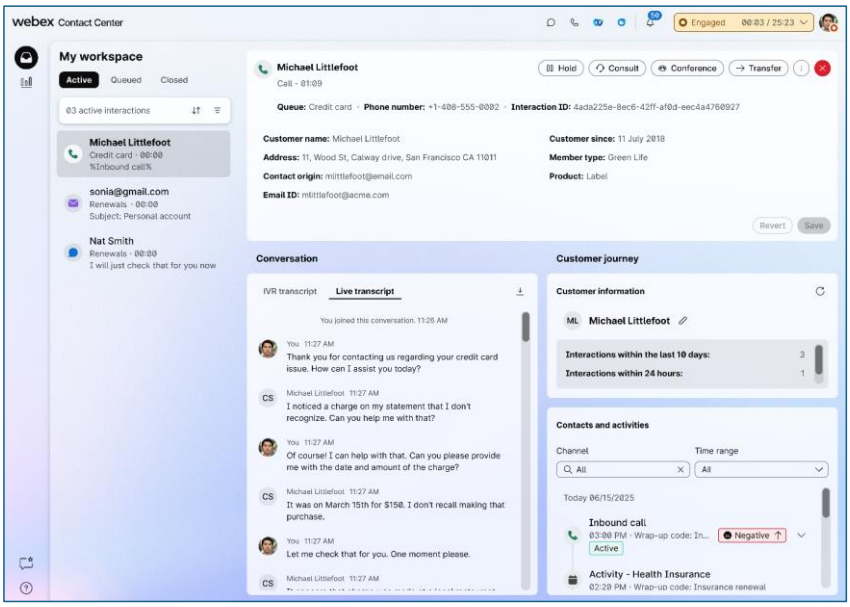
2.3.1. תמלילים בזמן אמת עבור סוכנים (נדרשת תצורת מנהל)

לסוכנים יהיה כעת תמליל חי ומתעדכן ברציפות של שיחות לקוחות, מה שישפר את יכולתם לעקוב ולהגיב ביעילות.

מה משתנה:

- **תמלול** חי: כל מילה מדוברת נלכדת במדויק בזמן אמת ישירות בתוך Agent Desktop, עם השהיית יעד של פחות משנייה אחת.
- **גלילה** אוטומטית: התמלול נגלל באופן אוטומטי כדי להציג את המילים המדוברות האחרונות תוך מתן אפשרות לנציגים לגלול אחורה כדי לסקור חלקים מוקדמים יותר של השיחה.
- **תמיכת** שיחות מרובות משתתפים: במהלך תרחישי העברת שיחות, התייעצות או ועידה, תמלילים יוצגו בשידור חי מנקודת ההצטרפות לשיחה עבור משתתפים חדשים, ואירועי ייעוץ/ועידה של הסוכן הראשי יסומנו בבירור.
- **צמצום רישום הערות** ידני: סוכנים יכולים לעקוב אחריהם ללא מאמץ ללא צורך ברישום הערות ידני, מה שמאפשר להם להישאר מעורבים באופן מלא ולהתמקד בלקוח.
- **מנגנון משוב**: אפשרות משוב אופציונלית של אגודלים למעלה/למטה זמינה בסוף השיחה כדי לסייע בשיפור דיוק התמלול.

למה זה חשוב: תכונה זו משפרת את דיוק התקשורת, מפחיתה אי הבנות (במיוחד עם מבטאים או מידע מורכב) ומגבירה את היעילות על-ידי מזעור שיחות חוזרות ורישום הערות ידני, מה שמוביל לתגובות מדויקות יותר ובזמן.



איור 7 Agent Desktop עם תמלילים חיים

2.3.2. מדרגיות: שיטות ייעוץ והעברה משופרות (מופעלות כברירת מחדל)

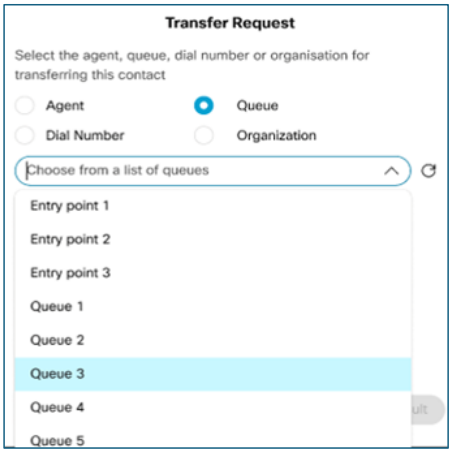
Commented [M(7]: האם זה 3720 - אם זה המצב זה יולי

חוויית המשתמש עבור תכונות העברת שיחות ושיחות ועידה משתפרת לקבלת עקביות ובהירות רבות יותר, במיוחד בפריסות בקנה מידה גדול.

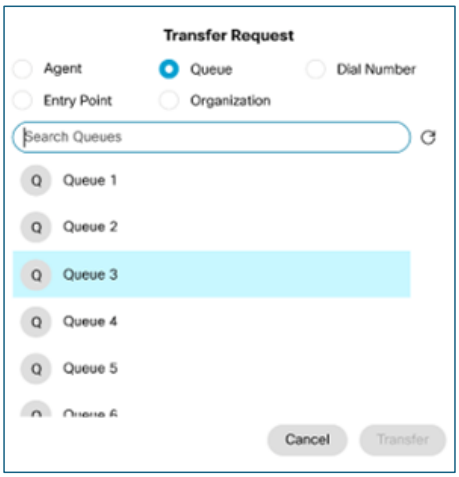
מה משתנה:

- **ממשק משתמש** יעיל: אופני הייעוץ וההעברה יהיו בעלי עיצוב עקבי ואינטואיטיבי יותר, עם לחצני אפשרויות נפרדים לנקודות כניסה ותורים.
- **ניווט** ברור יותר: נקודות כניסה ותורים יוצגו כאפשרויות נפרדות במודאל ההעברה לניווט קל יותר, אופטימיזציה של שטח המסך.
- **רישום** ישויות מתוקננות: ישויות (לדוגמה, סוכנים, תורים) יופיעו באופן אחיד בשני המודלים, וימטבו את סביבת העבודה שלך על-ידי הצגת מה שיש לך גישה אליו בלבד, בהתבסס על הגדרות בקרת גישה.
- **חיפוש** מקוטע: אישורי תחנה, ייעוץ ואופני העברה יתמכו בחיפוש מחולק לעמודים כדי לנהל מספר רב של צוותים, נקודות כניסה ותורים ביעילות.

למה זה חשוב: שיפורים אלה משפרים את היעילות והופכים את זרימת העבודה של הטיפול בשיחות לחלקה יותר, תוך הפחתת בלבול ושגיאות במהלך העברות וייעוץ, במיוחד עבור מרכזי שירות גדולים.



איור 8 העברה נוכחית / אופני ייעוץ



איור 9 משופר העברה/ייעוץ מודלים

2.3.3. הושיט בחינניות את רגל הייעוץ אם הלקוח נופל בשוגג (דורש תצורת מנהל)

Commented [M(8]: תאריך GA הוא אמצע יולי

תכונה זו משפרת את שיתוף הפעולה במהלך שיחות ייעוץ, מבטיחה המשכיות ומאפשרת לנציגים לסיים דיונים גם אם הלקוח מתנתק.

מה משתנה:

- **Clear Drop Notifications**: סוכנים יקבלו הודעה ברורה כאשר לקוח יוצא מהשיחה, וחלונית המשתתפים תשקף במדויק את היעדרותו של הלקוח.
- **שיתוף פעולה** חלק בין סוכן למתייעץ: הסוכן והצד המתייעץ יכולים להמשיך את הדיון שלהם ללא הפרעה, מה שמאפשר להם ליישר קו לגבי הצעדים הבאים או תוכניות הפעולה עבור הלקוח.
- **גמישות לחיבור** מחדש: לנציגים תהיה היכולת לשים את הייעוץ בהמתנה, לבצע שיחה חוזרת ללקוח, ליצור איתו קשר ולחדש את הייעוץ בצורה חלקה מבלי לאבד את ההקשר.

למה זה חשוב: זה מבטיח שהנציגים יוכלו לסיים דיונים עם מומחים גם אם הלקוח נופל, לשפר את התהליכים שלאחר השיחה, להפחית סיומות פתאומיות ולשפר את היעילות הכוללת ואת חוויית הלקוח.

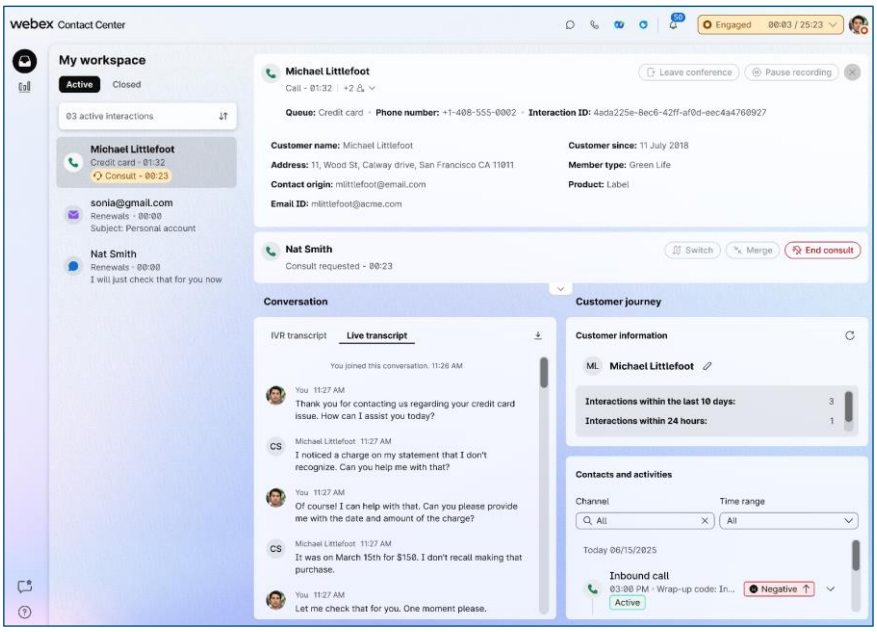


Figure 10 Consult ממשיך לאחר שהלקוח מתנתק

2.3.4. תזמון שיחות חוזרות - יוצאות נכנסות וידניות (נדרשת תצורת מנהל)

יכולות חדשות עבור סוכנים לתזמן שיחות חוזרות, ומשפרות את הגמישות במעקב אחר לקוחות.

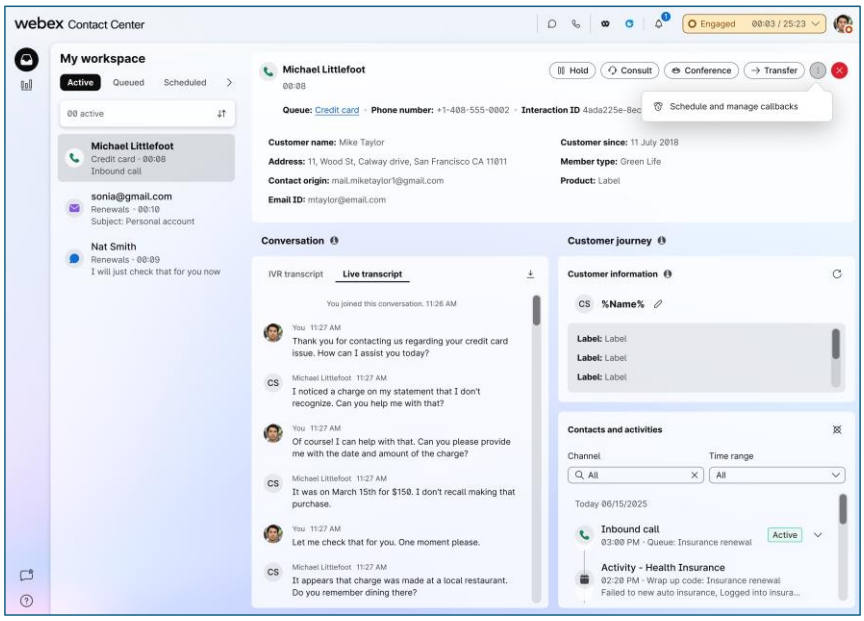
מה משתנה:

- **תזמון** שיחות חוזרות ביוזמת סוכן: סוכנים יוכלו לתזמן שיחות חוזרות נכנסות וידניות ישירות משולחן העבודה במהלך אינטראקציה חיה או אפילו במצב סיום.
- **פרטים** הניתנים להגדרה: סוכנים יכולים להגדיר פרטי התקשרות חוזרת כגון שם הלקוח, הזמן הרצוי (בין 30 דקות ל-30 יום), אזור זמן, מספר התקשרות חוזרת ושם תור.
- **אפשרויות** הקצאה: ניתן להקצות שיחות חוזרות לכל אחד בתור, או לסוכן ספציפי.
- **יכולות** ניהול: סוכנים יכולים לנהל שיחות חוזרות קיימות, כולל עריכה, תור מחדש או ביטולן.
- **התראות בשולחן העבודה: המערכת תספק התראות ברורות** בשולחן העבודה עבור שיחות חוזרות מתוזמנות.

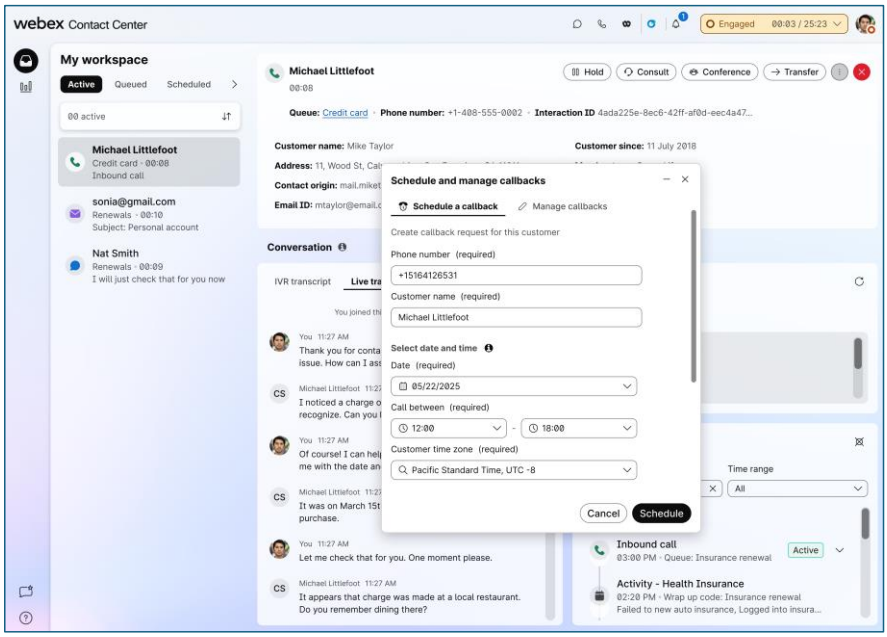
למה זה חשוב: זה מספק גמישות רבה יותר בניהול מעקב אחר לקוחות ופנייה יזומה, שיפור שביעות רצון הלקוחות על ידי מתן אפשרות לשיחות בזמנים נוחים והגברת פרודוקטיביות הסוכן על ידי הפצת נפח השיחות.

Commented [M(9]: האם זה צריך להיכנס לטיפול בשיחות סעיף 2.3? ניתן לתזמן שיחות חוזרות בעת אינטראקציה

Commented [TS10R9]: כן, תודה. זה יהיה הכי הגיוני שם. העברת סעיף זה ל-2.3.4.



איור 11 תזמון משופר של שיחות חוזרות - אפשרויות בקרת אינטראקציה



איור 12 תזמון משופר של שיחות חוזרות - תזמון וניהול של שיחות חוזרות

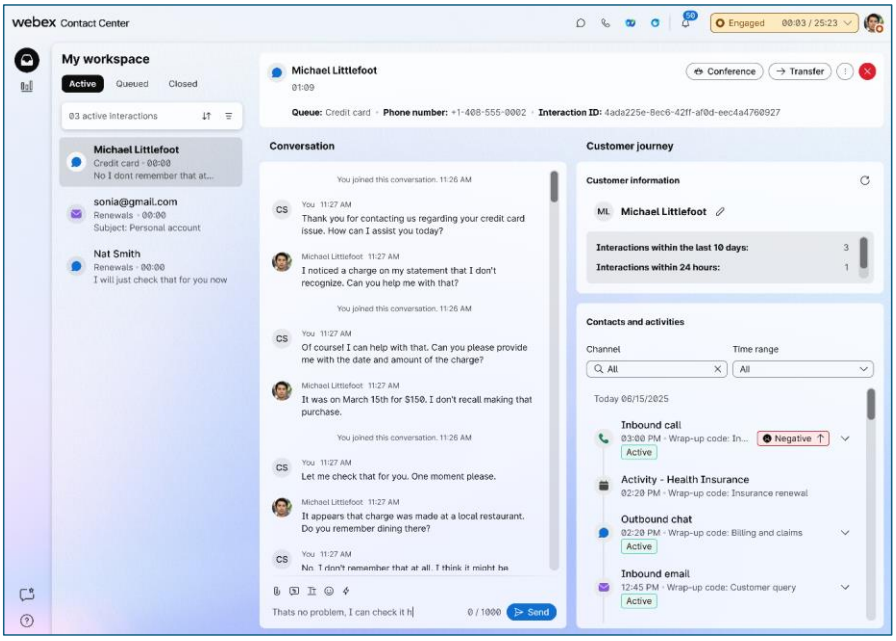
2.3.4. רכיב widget של מסע לקוח: חוויית סוכן (מופעל כברירת מחדל)

לסוכנים תהיה כעת גישה מיידית לתצוגה מקיפה ורב-ערוצית של אינטראקציות עם לקוחות, תוך מתן הקשר קריטי במהלך התקשרויות חיות.

מה משתנה:

- **זמינות** ברירת מחדל: רכיב widget מסוג שירות נתוני מסע לקוח (CJDS) יסופק כעת כברירת מחדל ב- Webex Contact Center Agent Desktop ולמפקחים בעלי פרסונות של סוכנים. הוא יחליף את הווידג'ט Contact History הקיים בפריסת ברירת המחדל.
- **תצוגת** לקוח הוליסטית: הסוכנים יקבלו תצוגה מאוחדת בזמן אמת של כל ההתקשרויות הקודמות עם לקוחות בערוצי קול, צ'אט מקורי, דוא"ל ותעש, כולל חותמות זמן.
- **הקשר** משופר: הווידג'ט מאפשר לסוכנים לסנן מידע על מעורבות לקוחות בהתבסס על ערוצים (קול, דוא"ל, צ'אט, תעש) ועל פני טווח של 365 ימים, ומאפשר התייחסות מהירה לפרטים היסטוריים.
- **תובנות** לקוח: סוכנים יכולים להציג פרופילי לקוחות ותובנות, מה שמוביל להבנה טובה יותר של הלקוח ולאינטראקציות מותאמות אישית יותר.

למה זה חשוב: תכונה זו מעצימה את הנציגים עם תצוגה הוליסטית של היסטוריית הלקוחות בקצות אצבעותיהם, מבטלת את הצורך לחזור על מידע ומשפרת באופן משמעותי את יכולתם לטפל בשאילתות ביעילות. זה מוביל לזמן טיפול ממוצע משופר (AHT) ולחוויית לקוח חיובית יותר (CSAT/NPS).



איור 13 יישומון מסע לקוח

2.4. Oאינטראקציות בלתי מוגבלות: שיפורים בדיגיטל ובקמפיינים

יכולות חדשות לייזום וניהול אינטראקציות וקמפיינים דיגיטליים יוצאים.

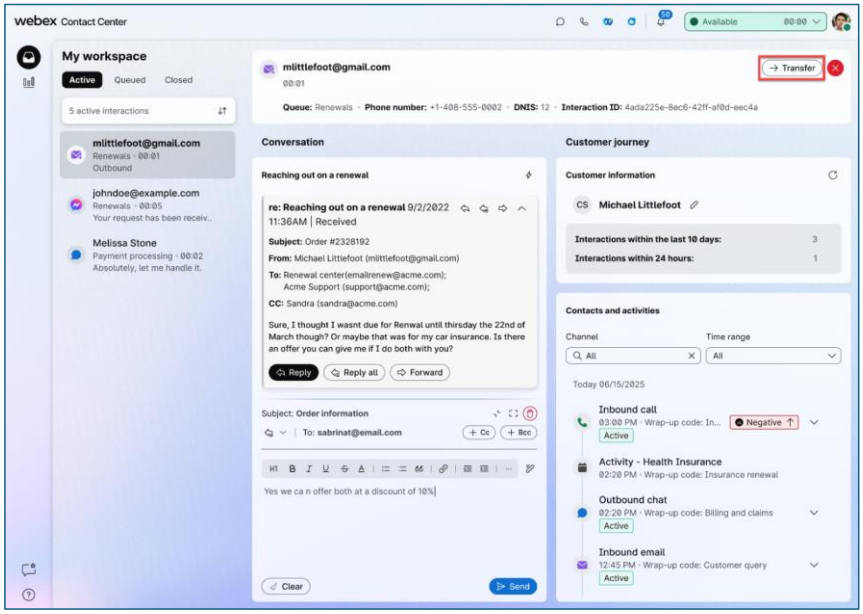
2.4.1. Digital Agent Initiated Outbound - אינטראקציית העברה (מופעלת כברירת מחדל)

לסוכנים תהיה כעת הגמישות להעביר אינטראקציות דיגיטליות יוצאות (SMS ודוא"ל) לתורים או לסוכנים/מפקחים אחרים.

מה משתנה:

- **העברה יוצאת SMS/דוא"ל**: סוכנים עם רישיונות פרימיום יכולים להעביר אינטראקציות דיגיטליות יוצאות SMS ודוא"ל לתורים, סוכנים אחרים או מפקחים (לבעלי תפקידי מפקח וסוכן). זה קריטי לניהול התקשורת השוטפת.
- **העברת דואר אלקטרוני נכנס לסוכן**: סוכנים יכולים כעת להעביר באופן עיוור אינטראקציות דואר אלקטרוני נכנס לסוכנים/מפקחים אחרים, יכולת שהוגבלה בעבר לתורים, ולהציע אפשרויות מסירה ישירות יותר.

למה זה חשוב: שיפור זה מאפשר לנציגים להימנע מסיום שיחות מוקדם מדי בסוף המשמרת שלהם, ומבטיח מסירה חלקה ושירות לקוחות רציף, במיוחד עבור לקוחות הזקוקים לערוצי תקשורת רציפים.



איור 14 דואר אלקטרוני יוצא עם לחצן העברה

Commented [M(11]: הוסף 2.3.4 - יישומון מסע לקוח כברירת מחדל
https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975
@Zubin דאנג (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: מכיוון ש'תזמון שיחות חוזרות' הועבר לכאן כ- 2.3.4, נוסף 'יישומון מסע לקוח' כ- 2.3.5. נא לבדוק.

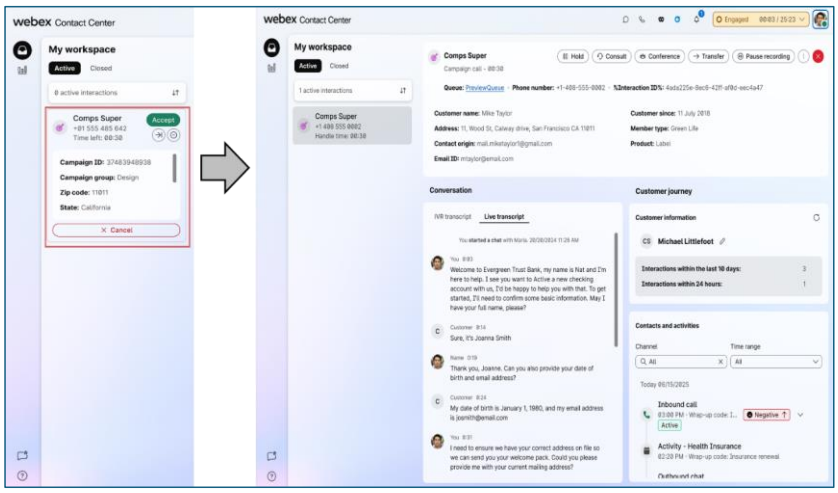
2.4.2. שיפורי UX למחשב שולחני עבור קמפיינים של תצוגה מקדימה (נדרשת תצורת מנהל)

חוויית המשתמש לניהול קמפיינים יוצאים משתפרת כדי להתאים לתקני התעשייה הנוכחיים וליכולות Webex on-prem.

מה משתנה:

- **חוויית** קמפיין משופרת בתצוגה מקדימה: סוכנים יכולים כעת לקבל את השיחה או לדלג/להסיר אנשי קשר באמצעות פעולות אלה שצולמו באמצעות תגובה API.
- **דחיפה** אוטומטית של אנשי קשר: אנשי קשר יידחפו אוטומטית לסוכנים כאשר הם הופכים לזמינים, ובכך ימטבו את זמן הסוכן (מעבר ממודל משיכה למודל דחיפה).
- **אפשרויות** ניתנות להגדרה: הגדרות ברמת הקמפיין יאפשרו למנהלי מערכת להשבית את האפשרויות "**דלג**" ו"**הסר**", ולהגדיר משכי זמן קצוב ופעולות אוטומטיות (דלג, קבל, דחה).
- **רישום**: המערכת תתעד את התדירות שבה סוכנים משתמשים באפשרויות "**דלג**" ו"**הסר**" לניהול קמפיין טוב יותר.

למה זה חשוב: עדכונים אלה נועדו לספק חוויה אינטואיטיבית ויעילה יותר לסוכנים המעורבים בקמפיינים יוצאים, לעזור להם להתכונן ולנהל טוב יותר אינטראקציות אלה, ולסגור פערי תכונות קיימים.



איור 15 קמפיין תצוגה מקדימה משופרת

3. מסע המפקח: פיקוח וניהול משופרים

סעיף זה מפרט את השינויים המשמעותיים והיכולות החדשות המגיעות לשולחן העבודה של המפקח Webex Contact Center.

Commented [M(13]: אנחנו יכולים לנסח את זה טוב יותר

Commented [TS14R13]: להלן מספר הצעות. האם תוכל להציע איזו כותרת נראית טוב יותר, ואוכל לעדכן בהתאם?

"שיפור חוויית המשתמש למחשב שולחני: תצוגה מקדימה ושיפורי קמפיין תחזיתי/מתקדם"

"שיפורי חוויית משתמש לשולחן העבודה עבור תצוגה מקדימה וקמפיינים מתקדמים/חזויים"

"שיפור חוויית המשתמש בדסקטופ: עדכוני ניהול קמפיינים יוצאים"

"עדכוני חוויית משתמש לשולחן העבודה: תצוגה מקדימה וקמפיינים תחזיתיים/מתקדמים"

"ייעול חוויית המשתמש בדסקטופ: שיפורי קמפיין יוצאים"

Commented [M(15R13]: שיפורי UX למחשב שולחני עבור קמפיינים של תצוגה מקדימה

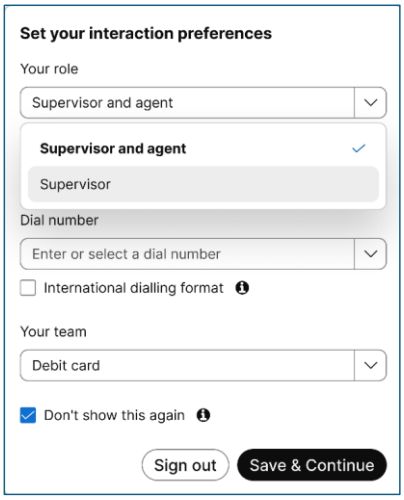
3.1. אישורי כניסה ותחנה משופרים (נדרשת תצורת מנהל)

בדומה לסוכנים, המפקחים יחוו תהליך כניסה יעיל יותר, הפחתת החיכוך ושיפור היעילות.

מה משתנה:

- **אפשרויות** כניסה חכמות יותר: מסך הכניסה יציג באופן דינמי רק את האפשרויות הרלוונטיות לפרופיל המפקח שלך, ויבטל אפשרויות לא רלוונטיות.
- **אישורים** שאוכלסו מראש: מילוי אוטומטי מראש של מספרי חיוג או שלוחות עבור פרופילים בעלי אפשרות אחת, תוך חיסכון בזמן.
- **Webex Calling אימות**: אימות בזמן אמת עבור משתמשי Webex Calling, תוך הבטחת שלוחות / מספרי חיוג נכונים ורשומים.
- **התכונה** "אל תציג זאת שוב": אפשרות לדלג על בחירת תחנה עבור כניסות עתידיות, ולאפשר כניסה אוטומטית.

למה זה חשוב: כניסה מהירה יותר, שגיאות מופחתות ויעילות ניתוב משופרת עבור המפקחים, המאפשרים להם לגשת במהירות לכלי הניהול שלהם. בנוסף, מפקחים שכבר שמרו אישורים שנבחרו ימשיכו ליהנות מחוויה חלקה מבלי להיתקל בממשק המשתמש החדש, תוך שמירה על זרימת העבודה הנוכחית שלהם.



איור 16 מסך כניסה משופר של מפקח

3.2. ניטור וניהול: תובנות ובקרה עמוקות יותר

המפקחים יקבלו כלים חזקים יותר לניטור וניהול הצוותים שלהם בזמן אמת, ויאפשרו קבלת החלטות מונחות נתונים.

3.2.1. סטטיסטיקת תורים בזמן אמת (מופעל כברירת מחדל)

למפקחים תהיה תצוגה מרכזית וישימה של ביצועי התורים, במקום לוח המחוונים הקודם של דף Home.

מה משתנה:

- **ייעודי "תורים"** Tab: **Tab**/מקטע חדש בשולחן העבודה של המפקח יציע נקודת גישה אחת לכל המידע הקשור לתורים, כולל מדדים בזמן אמת לזמינות סוכנים, וקווי מגמה יומיים/7 ימים.
- **תצוגה** מותאמת אישית: היכולת לבחור, לסדר ולסנן עמודות כדי להציג את המדדים הרלוונטיים ביותר עבור תורים ספציפיים (לדוגמה, משימת ההמתנה הארוכה ביותר, זמן ממוצע בתור, זמן ממוצע לענות).
- **ייצוג** חזותי: מדדי תורים בזמן אמת יוצגו בפורמט מושך ויזואלית וקל להבנה (טבלאות, תרשימים, גרפים).
- **יכולות** הסתעפות: מפקחים יכולים להתעמק בפרטי תורים, לבחון את מצב הסוכן ואת האינטראקציות הנוכחיות ולקבל תובנות לגבי ניתוב מבוסס מיומנות.
- **פעולות** ישירות: ממשק מספק גישה ישירה לפעולות כגון הקצאה או הסרה של סוכנים (עבור תורים מבוססי סוכן).

למה זה חשוב: תכונה זו מספקת תובנות קריטיות בזמן אמת לגבי ביצועי תורים, ומאפשרת למפקחים לקבל החלטות מהירות ומונחות נתונים כדי למטב את כוח האדם, לשפר את רמות השירות ולהסתגל לנפחי שיחות משתנים.

הערות חשובות:

- תכונה זו מיושמת רק בממשק המשתמש החדש. המפקחים יצטרכו לעבור ל"**מראה** החדש" כדי לגשת לנתונים סטטיסטיים של תורים בזמן אמת.
- תצוגת התור החדשה תופיע באופן אוטומטי עבור המפקחים בממשק "**מראה** חדש". הם אינם צריכים לעדכן את פריסת JSON כדי להפעיל תכונה זו או לגשת אליה.

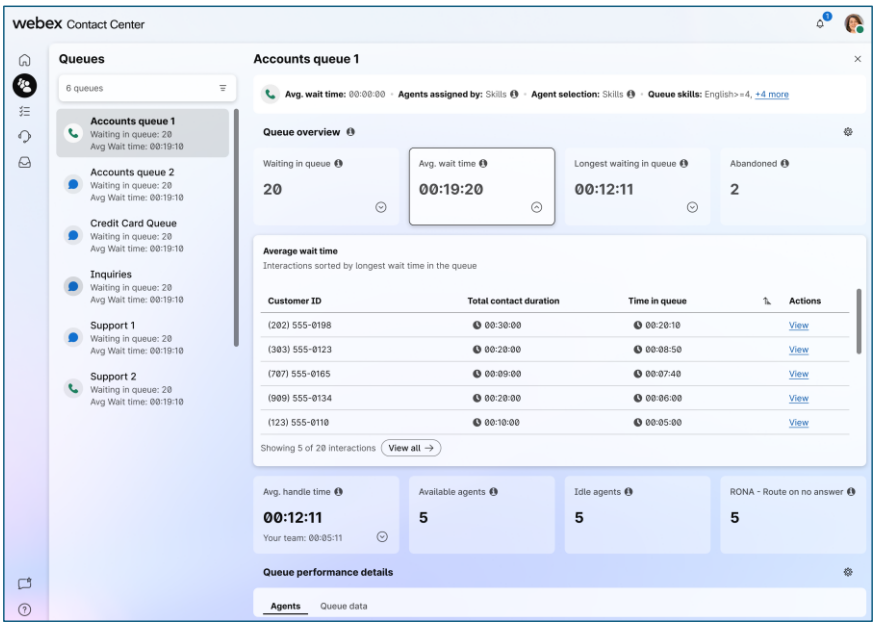
Commented [M(16]: בואו נסיר את השורה הזאת@Janani ראמאקרישנה (ג'נראמאק)

Commented [TS17R16]: בוטל, אך יוסר לחלוטין לאחר אישורו של ג'נאני.

Commented [M(18R16]: בואו נסיר בוודאות.. אני יודע שאנחנו לא מסירים אותו כרגע.

Commented [J(19]: @Tejeshwar שארמה (טג'שארם) - האם תוכל בבקשה לכלול הערה שתצוגת התור החדשה תופיע אוטומטית עבור המפקחים והם לא צריכים לעדכן את פריסת JSON?

Commented [TS20R19]: עדכנה את הפתק.



איור 17 סטטיסטיקות תורים בזמן אמת של מפקח חדש Tab

3.2.2. תצוגת רשימת אינטראקציות (זמינה כברירת מחדל)

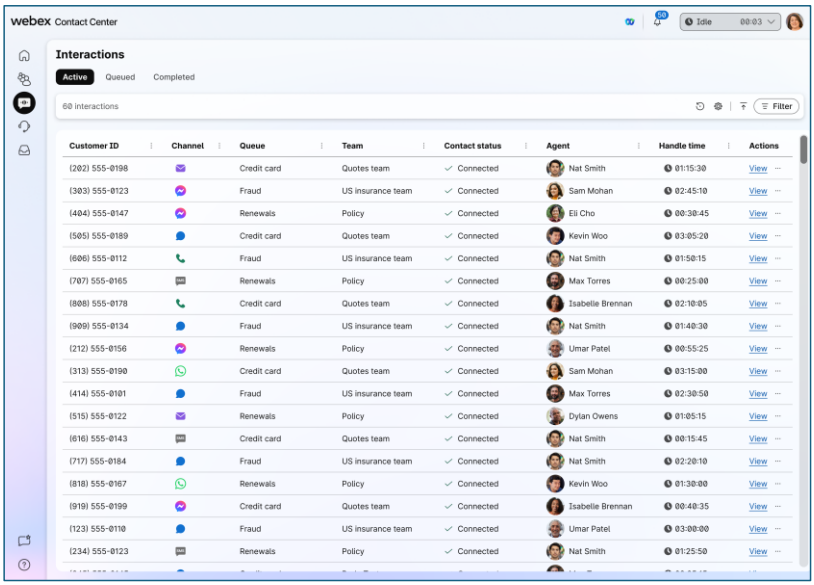
אזור ניהול ההקלטות מוחלף ב- Interactions Tab חדש, המספק תצוגה מקיפה של כל האינטראקציות עם הלקוחות.

מה משתנה:

- **"אינטראקציות" חדשות** Tab: **Tab** זה יספק תצוגה ברורה בזמן אמת של אינטראקציות עם לקוחות בכל שלב, ויאחד אינטראקציות חיות, בתור ובעבר.
- **שלוש כרטיסיות** משנה:
  - **אינטראקציות** פעילות: נטר שיחות חיות בזמן אמת, והצג פרטים כגון מזהה אינטראקציה, ערוץ, תור, שם סוכן ומשך מעורבות.
  - **אינטראקציות** בתוך התור: ראה אינטראקציות המתנה בתורים, כולל מזהה אינטראקציה, תור, ערוץ וזמן בילוי במרכז השירות.
  - **אינטראקציות** שהושלמו: גש בקלות לאינטראקציות ולהקלטות קודמות.
- **טבלה** הניתנת להתאמה אישית: טבלה הניתנת להתאמה אישית לסינון וארגון נתונים לשיפור השימושיות.

למה זה חשוב: תכונה משופרת זו מפשטת את המעקב אחר אירועים מתמשכים וסקירת אינטראקציות שהושלמו, ומשפרת את היעילות וההיענות של המפקחים על-ידי אספקת ממשק יחיד ואינטואיטיבי לניהול אינטראקציות.

הערה לגבי מסננים: מספר מסננים מתאימים באופן ספציפי לערוץ הדואר האלקטרוני, כגון נושא הדואר האלקטרוני, נמענים ואחרים. כדי להשתמש במסננים אלה בדף אינטראקציות, תחילה יש להפעיל אותם באמצעות בקרת זרימה.



איור 18 תצוגת רשימת אינטראקציות חדשה

3.2.3. תצוגת פרטי אינטראקציות (נדרשת תצורת מנהל)

תצוגה מקיפה של עמוד שלם לניתוח אינטראקציה מפורט, המספקת תובנות עמוקות יותר למפקחים.

מה משתנה:

- **תצוגת** פרטים משופרת: המפקחים יקבלו סקירה מקיפה של אינטראקציות עם לקוחות, כולל תמלילים חיים ומלאים עבור אינטראקציות דיגיטליות.
- **פאנל** נתונים עשיר: לצד הקלטות קיימות, תקבל תובנות עמוקות יותר באמצעות תמלילים בזמן אמת, לוח נתוני אינטראקציה מפורט (המציג תזמונים, משך, זמן המתנה וזמן טיפול), ותצוגת מסע לקוח בערוצים ובימים שונים.
- **גישה** מרכזית: תצוגה זו מאחדת את כל נתוני האינטראקציה הרלוונטיים, ומפשטת את הניתוח והסקירה.

למה זה חשוב: זה מספק למפקחים נתונים עשירים יותר לשיפור הניטור, הניתוח וההבנה העמוקה יותר של התקשרויות הלקוחות, מה שמקל על אימון וניהול ביצועים טובים יותר.

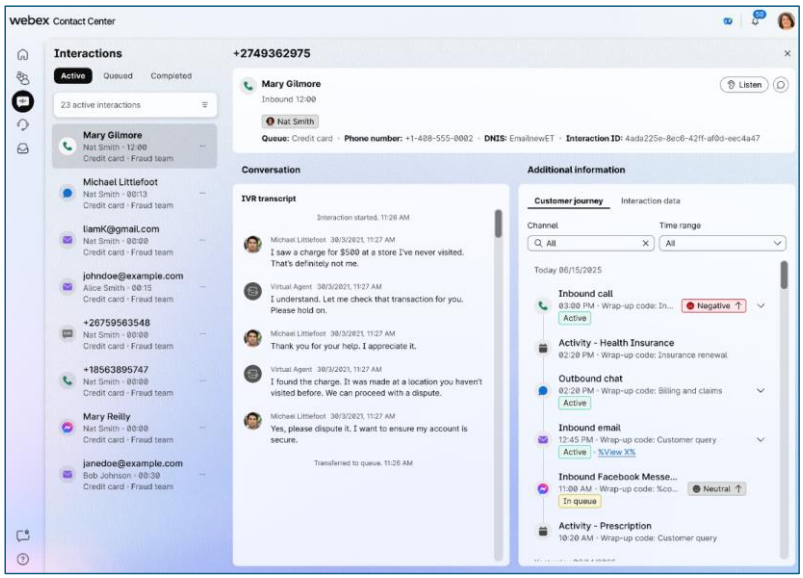
הערות חשובות / בקרוב:

- הווידג'ט 'מסע לקוח' יתווסף ויעודכן בתצוגה זו כשיפור מעקב מהיר.

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak)
תמלילים לא מגיעים כמו שצריך... האם נוכל לאשר עדכון זה?

Commented [J(22R21]: מעודכן

- תמלילים בזמן אמת והיסטוריים יהיו זמינים גם כמעקב מהיר.



איור 19 תצוגת פרטי אינטראקציה מקיפה

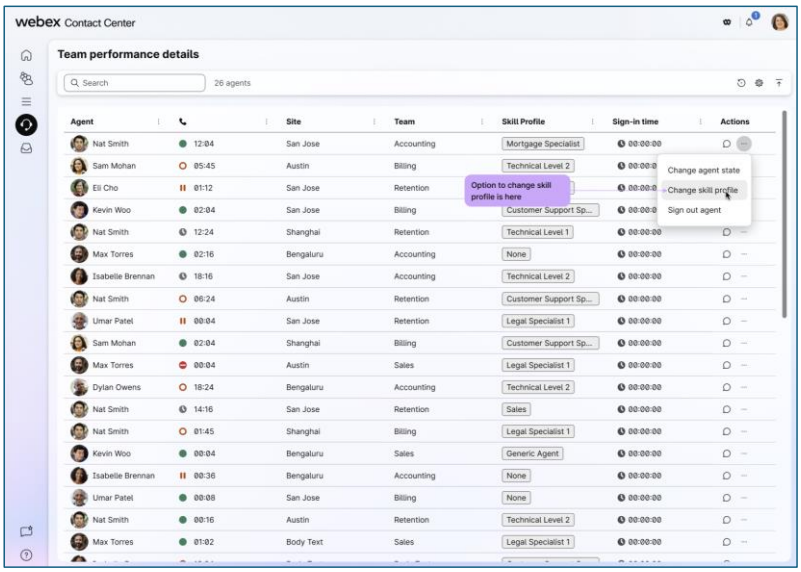
3.2.4. עדכון פרופיל מיומנות סוכן בודד משולחן העבודה של המפקח (נדרשת תצורת מנהל)

למפקחים תהיה היכולת להתאים ישירות את פרופילי המיומנות של הסוכנים, לייעל את התפעול ולהפחית את התקורה הניהולית.

מה משתנה:

- **עדכונים** ישירים של פרופיל מיומנות: מפקחים יכולים להציג ולעדכן פרופילי מיומנויות של סוכנים בודדים ישירות משולחן העבודה של המפקח בתצוגה 'פרטי ביצועי צוות'. פעולה זו מבטלת את הצורך לנווט אל מרכז הבקרה עבור שינויים כאלה.
- **התאמות** בזמן אמת: הדבר מאפשר למפקחים לבצע התאמות בזמן אמת עבור סוכנים תחת הטווח שלהם, כגון עדכון רמות מיומנות או הקצאה/הסרה של פרופילי מיומנות, מה שמבטיח השפעה מיידית על הניתוב.
- **פרטי** מיומנות מפתח: מפקחים יכולים להציג פרטי פרופיל מיומנות מפתח כגון שם מיומנות, סוג מיומנות וערך מיומנות כדי לקבל החלטות מושכלות במהירות.
- **מיון** אלפביתי: פרופילי כישורים ומיומנויות זמינים בתוך פרופיל ימוינו בסדר אלפביתי כדי להקל על השימוש.

למה זה חשוב: תכונה זו משפרת את הזריזות התפעולית, ומאפשרת למפקחים להסתגל במהירות לצרכים משתנים על ידי ניהול מיומנויות הסוכן ישירות, ללא צורך בהתערבות מנהל המערכת לכל שינוי, שיפור היעילות וההיענות.



עדכון פרופיל מיומנות ישיר של מפקח האיור 20

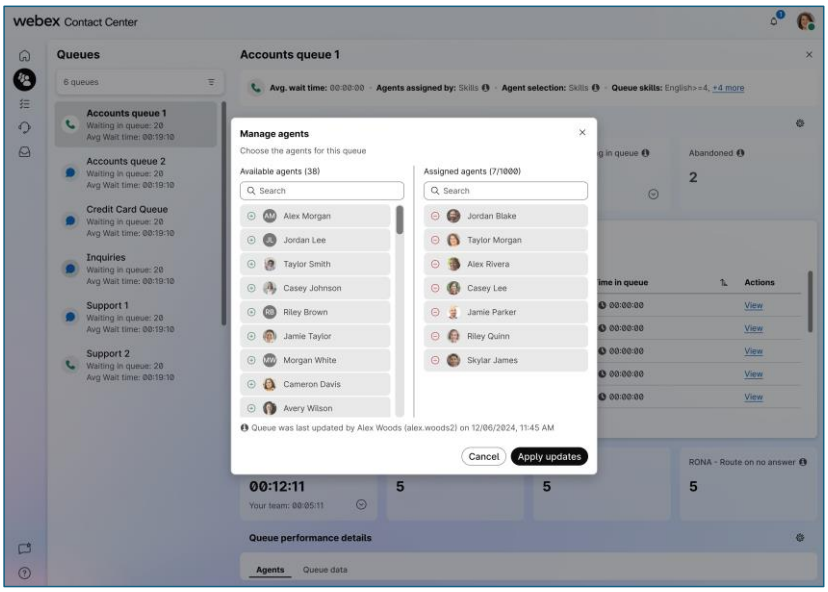
3.2.5. ניהול הקצאת סוכן ישיר לתורים משולחן העבודה של המפקח (נדרשת תצורת מנהל)

מפקחים יכולים להקצות סוכנים ישירות לתורים מבוססי סוכנים, ולספק שליטה רבה יותר על ניהול כוח העבודה.

מה משתנה:

- **הקצאה** ישירה של סוכן לתור: מפקחים יכולים להקצות סוכנים ישירות לתורים מבוססי סוכנים משולחן העבודה של המפקח, מה שמאפשר התאמות דינמיות לאיוש בהתבסס על צרכים בזמן אמת.
- **נראות** קיבולת תורים: למפקחים תהיה נראות לתורים שהגיעו לקיבולת שלהם, מה שיאפשר להם למנוע הקצאות סוכנים נוספות כדי להימנע מתורים עומסים.
- **גישה** מבוססת תפקידים: הגישה לפונקציונליות זו נשלטת על-ידי מנהלי מערכת דרך מרכז הבקרה, כדי להבטיח שמשתמשים מורשים יבצעו שינויים.
- **אישור** בזמן אמת: המפקחים יקבלו אישור/התראה בזמן אמת כאשר הקצאות התורים יעודכנו בהצלחה.

למה זה חשוב: יכולת זו מספקת למפקחים שליטה רבה יותר על הקצאת הסוכנים, מאפשרת ניהול כוח עבודה דינמי ויעיל יותר, במיוחד בסביבות תורים מבוססות סוכנים, ותומכת בהעברה של לקוחות מקומיים.



איור 21 מפקח הקצאת סוכן ישיר

4. סיכום: העצמת מוקד השירות שלך

השיפורים עבור שולחן העבודה Webex Contact Center מייצגים צעד משמעותי קדימה בשיפור החוויה היומיומית הן עבור סוכנים והן עבור מפקחים. החל מכניסות יעילות וניהול משימות אינטואיטיבי וכלה בתובנות רבות עוצמה בזמן אמת וטיפול גמיש בשיחות, שיפורים אלה נועדו להגביר את היעילות, לשפר את התקשורת ולספק שירות לקוחות יוצא מן הכלל.

אנו מעודדים את כל המשתמשים לחקור יכולות חדשות אלה, לספק משוב ולמנף אותן למלוא הפוטנציאל שלהן. התובנות שלך לא יסולא בפז ככל שאנו ממשיכים להתפתח ולחדד את חוויית Webex Contact Center.

5. נקודות מרכזיות ופריטי פעולה של שותפים

שיפורים אלה מסמנים קפיצת מדרגה משמעותית עבור שולחן העבודה Webex Contact Center, ומספקים שיפורים משמעותיים הן עבור סוכנים והן עבור מפקחים. כדי להבטיח מעבר חלק ולמקסם את הערך עבור הלקוחות שלך, הנה התוצאות הקריטיות והפעולות החיוניות עבור השותפים שלנו.

Commented [TS23]: כדי להתייחס להערה הבאה של ג'נאני: "

אני חושב שאנחנו צריכים לקרוא 3-5 ציפיות / תוצאות מרכזיות עם CTAs עבור השותפים, *כלומר למה הם צריכים לשים לב ומה הם צריכים ליידע את הלקוח. קשה לקבל את זה מקריאת מסמך גדול".*

ניתן לשמור חלק אחרון זה כפי שהוא, או להסיר אותו מכאן ולשתף אותו ישירות עם שותפים, עם קישור למסמך מפורט זה.

5.1. תוצאות ליבה עבור הלקוחות שלך

5.1.1 חוויית משתמש מודרנית ואינטואיטיבית

- **ציפייה**: סוכנים ומפקחים יחוו ממשק רענן, עקבי ומושך מבחינה חזותית. מראה רענן זה נועד להפחית עומס קוגניטיבי, לשפר את השימושיות ולספק זרימת עבודה אינטואיטיבית יותר, המניחה את היסודות לחידושים עתידיים.
- **מה לתקשר**: הדגש את היתרונות של רענון ממשק המשתמש: מראה נקי ומודרני יותר, בהירות משופרת וחוויה יומיומית נוחה יותר.

5.1.2 סוכנים מועצמים, המניעים החלטות מהירות יותר

- **ציפייה**: סוכנים מקבלים כלים חדשים ורבי עוצמה המשולבים ישירות בזרימת העבודה שלהם. תכונות כמו **תמלילים** בזמן אמת, **יישומון** מסע הלקוח, **אינטראקציות** Cherry Pick ושיחות **חוזרות** מתוזמנות ישפרו משמעותית את יכולתם להבין את הקשר הלקוח, לנהל אינטראקציות ביעילות ולספק תגובות מדויקות יותר בזמן.
- **מה לתקשר**: הדגיש כיצד תכונות אלה יגבירו את פרודוקטיביות הסוכנים, יפחיתו את זמן הטיפול הממוצע (AHT) ויובילו לשביעות רצון גבוהה יותר של הלקוחות (CSAT) על-ידי הפעלת אינטראקציות מותאמות אישית ומושכלות יותר.

5.1.3 בקרת מפקח משופרת ותובנות תפעוליות בזמן אמת

- **ציפייה**: המפקחים מקבלים נראות ושליטה חסרות תקדים על פעילות מוקד השירות שלהם. הנתונים הסטטיסטיים החדשים **של תורים בזמן אמת, רשימת אינטראקציות מקיפה**ותצוגות **פרטים, והיכולת לעדכן ישירות**פרופילי **מיומנויות סוכנים ולנהל** הקצאות סוכנים לתורים **יאפשרו קבלת החלטות מונחית נתונים ומיטוב יזום של כוח** העבודה.
- **מה לתקשר**: הדגיש את הזריזות התפעולית המוגברת ואת יכולות הניהול המשופרות שיאפשרו למפקחים להסתגל במהירות לדרישות המשתנות ולמטב את ביצועי הצוות.

5.2. פריטי פעולה חיוניים לשותפים

5.2.1 תקשורת פרואקטיבית ומודעות

- **פעולה**: הודע ללקוחות שלך על השינויים הקרובים זמן רב מראש. שתף מסמך זה כמשאב והדגש את היתרונות העיקריים הרלוונטיים לפעולות הספציפיות שלהם.
- **למה זה חשוב**: תקשורת מוקדמת עוזרת לנהל ציפיות ומכינה את הלקוחות למעבר, ומטפחת חוויית אימוץ חיובית.

5.2.2 תכנון תצורה אסטרטגית ואפשור

- **פעולה**: **באופן מכריע, רבות מהתכונות החדשות והעוצמתיות הללו אינן מופעלות כברירת מחדל.** סקור את ההערות "דורש תצורת מנהל" עבור כל תכונה במסמך זה. עבוד עם הלקוחות שלך כדי לתכנן אסטרטגית את ההפעלה של דגלי תכונות, לקבוע את תצורת ההגדרות הדרושות במרכז הבקרה ולהתאים את הרשאות המשתמש.
- **למה זה חשוב**: תצורה נכונה בזמן היא חיונית ללקוחות כדי להפיק את הערך המלא של שיפורים אלה. תכנון יזום מונע בעיות של הרגע האחרון ומבטיח שהתכונות מותאמות לצרכי הלקוח.

5.2.3 תמיכה בהדרכה ואימוץ

- **פעולה**: הכינו חומרי הדרכה והפעלות עבור הסוכנים והמפקחים של הלקוחות שלכם. התמקד בזרימות העבודה החדשות שהוצגו על-ידי תכונות כגון Cherry Pick, תמלילים בזמן אמת, יישומון מסע הלקוח וכלי ניהול המפקחים המשופרים.
- **למה זה חשוב**: הדרכה יעילה היא המפתח להטמעה מוצלחת של תכונות, ומבטיחה שהמשתמשים יבינו כיצד למנף יכולות חדשות כדי לשפר את המשימות היומיומיות שלהם ואת הביצועים הכוללים שלהם.

5.2.4 ניטור ומתן משוב

- **פעולה**: עודד את הלקוחות שלך לספק משוב על התכונות החדשות במהלך ההשקה ולאחריה. העבר כל תצפית או הצעה קריטית בחזרה אל Cisco.
- **למה זה חשוב**: התובנות ומשוב הלקוחות שלך הם יקרי ערך לשיפור ושיפור מתמידים של המוצר.

סודי Cisco