Webex Contact Center Desktop: Poboljšanja putovanja agenta i supervizora

1. Uvod: Osvježeno iskustvo za agente i nadzornike

Cisco Webex Contact Center se kontinuirano razvija kako bi poboljšao korisničko iskustvo, pojednostavio tijekove rada i povećao produktivnost za naše agente i nadzornike. Nadolazeća poboljšanja donose značajna ažuriranja, posebno usredotočujući se na osvježeno korisničko sučelje, poboljšano rukovanje pozivima i napredne mogućnosti upravljanja.

Ovaj dokument služi kao vaš sveobuhvatan vodič za razumijevanje ovih transformativnih promjena, detaljno opisujući putovanje od prijave do svakodnevnih operacija za agente i nadzornike. Naš je cilj osigurati nesmetan prijelaz i maksimizirati usvajanje ovih moćnih novih značajki.

1.1. Cjelokupno osvježavanje korisničkog sučelja: novi izgled i dojam za sve (omogućeno prema zadanim postavkama)

Commented [M(1]: cilj GA je 22. srpnja

Temelj ovog poboljšanja je sveobuhvatno vizualno podizanje i za agenta i za supervizorske radne površine. Ovo osvježavanje ima za cilj pružiti čišće, modernije i intuitivnije sučelje.

Što se mijenja:

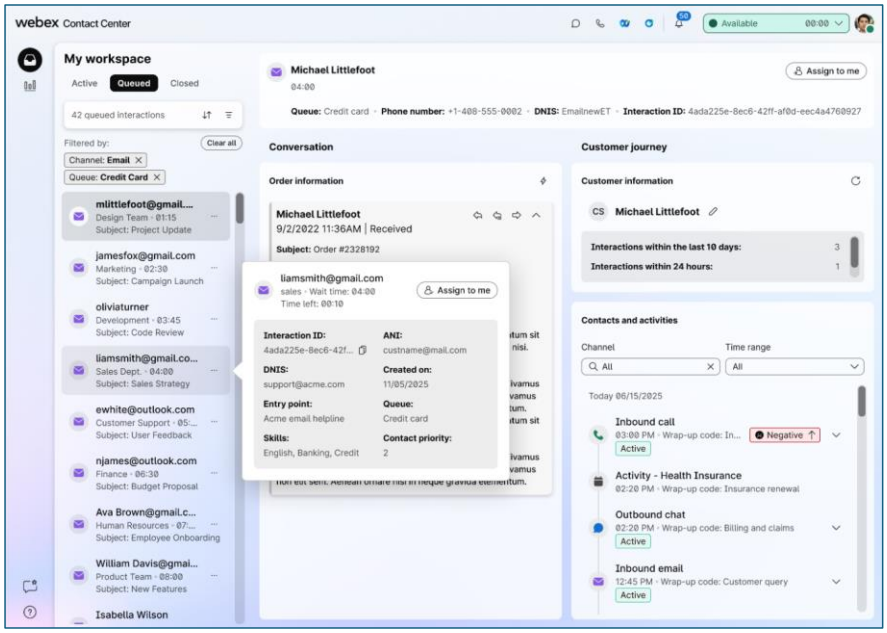
- **Vizualna poboljšanja**: očekujte ažurirane fontove, profinjene boje pozadine, pojednostavljene elemente korisničkog sučelja i osvježenu paletu boja. To nije samo kozmetički; Osmišljen je kako bi poboljšao jasnoću i vizualnu privlačnost, čineći vaše svakodnevne zadatke ugodnijim i učinkovitijim.
- **Ažurirana informacijska arhitektura**: Osnovna struktura korisničkih sučelja radne površine optimizirana je za besprijekornu integraciju nadolazećih funkcija. Time se postavljaju temelji za značajke kao što su poboljšano upravljanje zadacima, statistika reda čekanja u stvarnom vremenu i snažnije interakcije Tab.

Zašto je važno: Ovo vizualno osvježavanje pruža dosljedno i moderno iskustvo na cijeloj platformi, poboljšavajući upotrebljivost i pripremajući radnu površinu za buduće napredne mogućnosti.

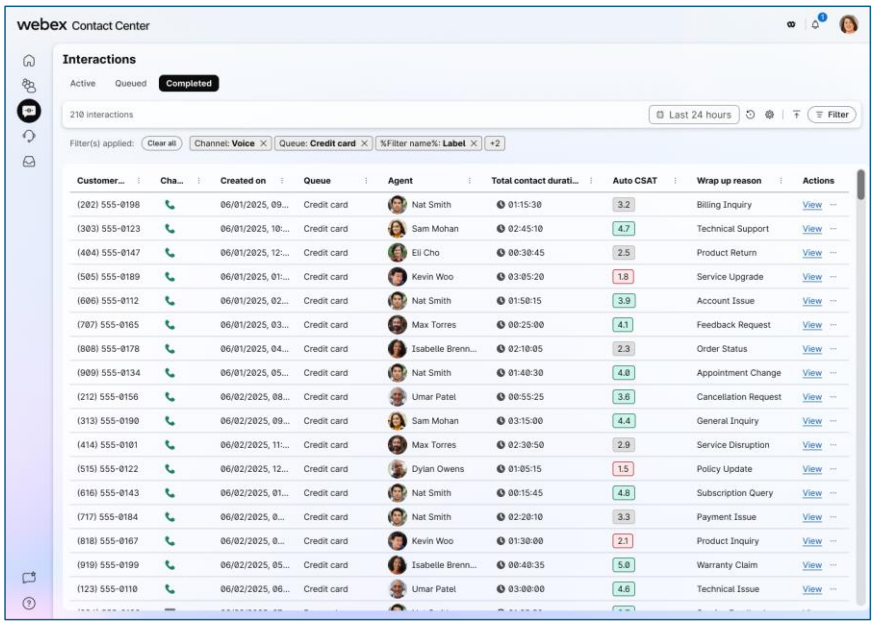
Akcija za korisnike: Novo korisničko sučelje uskoro će biti usmjereno na opću dostupnost (GA). Sve nove značajke spomenute u ovom dokumentu dostupne su

Cisco Povjerljivo

isključivo u novom korisničkom sučelju. Nakon što su omogućeni, agenti će imati mogućnost TURN isključivanje novog korisničkog sučelja putem **Postavki → Promjena novog izgleda**. Međutim, imajte na umu da neke od novih značajki neće funkcionirati u starijem izgledu. Za nadzornike će sve nove mogućnosti biti dostupne samo u novom korisničkom sučelju i neće imati mogućnost isključivanja.



Slika 1osvježena Agent Desktop korisničko sučelje



Slika 2 osvježenog korisničkog sučelja supervizora za radnu površinu

2. Putovanje agenta: od prijave do interakcije s kupcem

Commented [M(2]: GA datum: 22. srpnja

Ovaj odjeljak opisuje ključne promjene i poboljšanja koja utječu na Webex Contact Center Agent Desktop iskustvo.

2.1. Poboljšane vjerodajnice za prijavu i postaju (potrebna je konfiguracija administratora)

Commented [M(3]: GA datum: 22. srpnja

Postupak prijave pojednostavljuje se kako bi bio brži, učinkovitiji i manje sklon pogreškama, rješavajući frustracije uobičajenih agenata povezane s netočnim ili neaktivnim brojevima biranja i ponavljajućim odabirima.

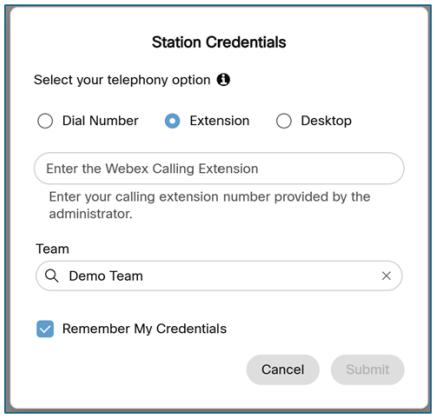
Što se mijenja:

- **Pametnije opcije** prijave: zaslon za prijavu dinamički će prikazati samo opcije relevantne za vaš profil agenta. Na primjer, ako ste konfigurirani za telefoniju samo za stolna računala, vidjet ćete samo mogućnost radne površine, eliminirajući nepotrebne izbore. Digitalni agenti više neće vidjeti opcije telefonije.
- **Unaprijed popunjene vjerodajnice**: ako vaš profil uključuje jedan konfigurirani broj za biranje ili kućni broj, te će se informacije automatski unaprijed ispuniti, čime ćete uštedjeti vrijeme i trud. Za profile s više opcija bit će dostupan

prikladan padajući izbornik koji omogućuje odabir iz različitih planova biranja ili unos prilagođenog proširenja.

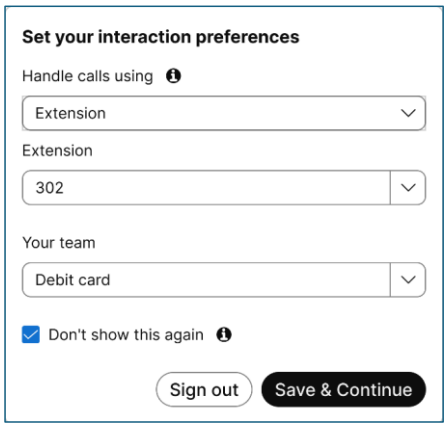
- **Webex Calling Validacija**: Za korisnike Webex Calling provjera valjanosti u stvarnom vremenu osigurava da je uneseni kućni broj ili broj za biranje ispravan, registriran na uređaj ili aplikaciju, a trenutno ga ne koristi drugi agent. Ova proaktivna provjera valjanosti sprječava uobičajene probleme s usmjeravanjem kao što je RONA (Redirection on No Answer) i poboljšava točnost usmjeravanja poziva.
- **Značajka** "Ne prikazuj ovo opet": Novi potvrdni okvir omogućuje spremanje podataka i preskakanje zaslona za odabir stanice tijekom sljedećih prijava, omogućujući automatsku prijavu i zaobilazeći ovaj korak. Ta se postavka nastavlja na različite prijave u preglednik i po potrebi se može izbrisati u bilo kojem trenutku u postavkama profila.

Zašto je važno: Ranije su agenti morali ručno unositi svoje vjerodajnice i kretati se kroz više koraka za prijavu, što je često dovodilo do kašnjenja i pogrešaka. Ovo poboljšanje pojednostavljuje postupak automatizacijom ključnih koraka, značajnim smanjenjem vremena prijave, minimiziranjem pogrešaka uzrokovanih pogrešno upisanim informacijama i poboljšanjem točnosti usmjeravanja poziva. Agenti koji su danas odabrali spremljene vjerodajnice neće vidjeti novo korisničko sučelje, osiguravajući besprijekorno iskustvo onima koji već koriste ovu značajku. Sve u svemu, ova promjena dovodi do lakšeg početka radnog dana i povećane produktivnosti za agente.



3 Slika zaslona za prijavu trenutnog agenta

Cisco Povjerljivo



Slika 4 zaslona za prijavu poboljšanog agenta

2.2. Upravljanje zadacima: pojednostavljeno rukovanje interakcijom

Način na koji agenti pregledavaju dolazne zadatke i zadatke u redu čekanja te upravlja njima radi bolje jasnoće i kontrole.

2.2.1. Ažuriranje korisničkog sučelja popisa zadataka (omogućeno prema zadanim postavkama)

Commented [M(4]: 22. srpnja

Okno Popis zadataka prolazi kroz značajan redizajn radi poboljšanja organizacije i čitljivosti, nudeći jedinstvenu ulaznu poštu za sve interakcije.

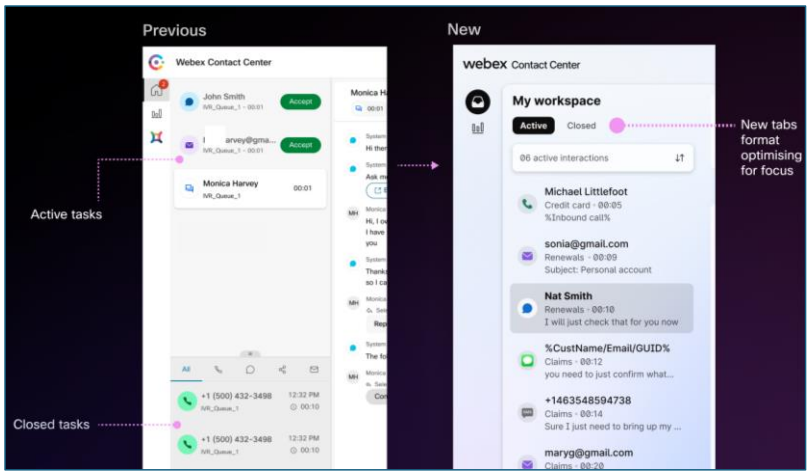
Što se mijenja:

- **Kartični dizajn**: Prethodni podijeljeni odjeljak za "**Nedavne**" zamijenit će se dizajnom s tri kartice, pružajući jasan pregled vašeg radnog opterećenja:
    - **Aktivno**: prikazuje sve trenutno aktivne interakcije, uključujući vrstu poziva, telefonski broj klijenta, DNIS, red čekanja i proteklo vrijeme.
    - **U redu čekanja**: prikazuje interakcije koje čekaju u redovima čekanja koje agent može odabrati, a prikazuju ime klijenta, e-poštu (ako je dostupna), red čekanja i proteklo vrijeme.
    - **Dovršeno**: pruža kronološki zapis nedavno dovršenih interakcija na svim kanalima.
- **Poboljšana vidljivost**: Svi će agenti iskusiti promjenu korisničkog sučelja ovog popisa zadataka, povećavajući njihovu sposobnost učinkovitog upravljanja radnim opterećenjem pružajući sveobuhvatan prikaz svih dolaznih i tekućih interakcija s jednim oknom.

Cisco Povjerljivo

- **Pokazatelji** nepročitanih poruka: vizualno istaknite nepročitane poruke u chatovima i društvenim razgovorima.
- **Skupne akcije**: Mogućnost "**Prihvati sve zadatke**" kada je na čekanju više novih zahtjeva.

Zašto je to važno: Ovo ažuriranje uvodi značajan pomak u načinu na koji agenti upravljaju svojim interakcijama zamjenjujući prethodni podijeljeni odjeljak za "**Nedavne**" pojednostavljenim, kartičnim dizajnom. Pružajući jasniji i organiziraniji pregled trenutnih, u redu čekanja i dovršenih zadataka u prikazu s jednim oknom, agenti mogu bolje odrediti prioritete i upravljati svojim radnim opterećenjem. Ova promjena ne samo da pojednostavljuje navigaciju, već i poboljšava učinkovitost, omogućujući agentima učinkovitije upravljanje interakcijama i pružanje poboljšanog zadovoljstva kupaca.



Ploča zadatka slika 5 – staro u odnosu na novo korisničko sučelje

2.2.2. Interakcije odabira trešanja (pretraživanja i izdvajanja) (zahtijeva konfiguraciju administratora)

Agenti će steći veću kontrolu nad odabirom digitalnih interakcija iz redova čekanja, osnažujući ih da učinkovitije upravljaju svojim radnim opterećenjem.

Što se mijenja:

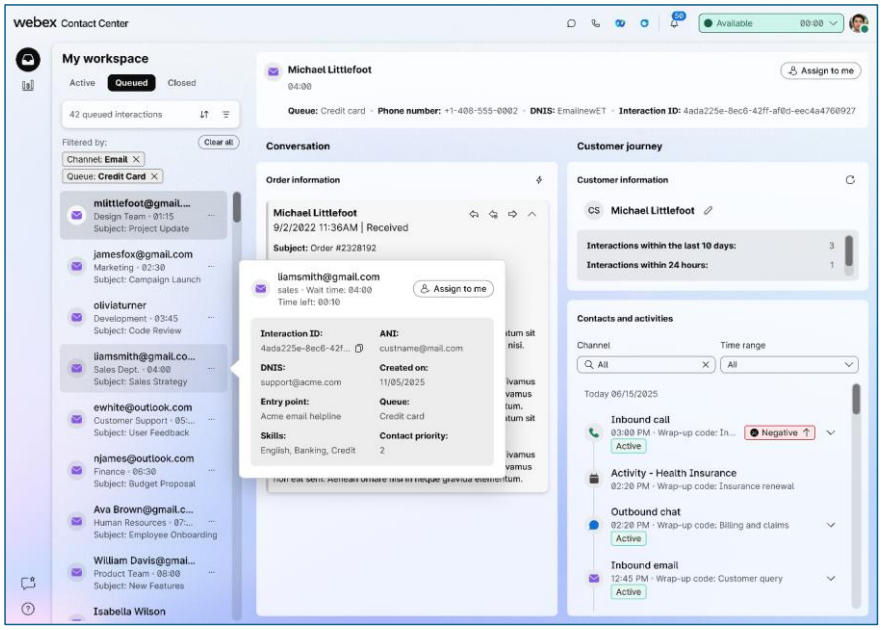
- **Nova funkcionalnost "U redu čekanja**" Tab: Unutar novog korisničkog sučelja popisa zadataka, "**U redu čekanja**" Tab omogućit će agentima pregled, filtriranje i sortiranje razgovora unutar redova čekanja kojima imaju pristup. Ovo se bavi scenarijima kao što su skokovi interakcije ili specifična stručnost agenata.

Commented [M(5]: Moramo pozvati gdje značajka treba administratorsku konfiguraciju u odnosu na omogućeno prema zadanim postavkama.

Commented [TS6R5]: Poziva se za sve značajke je li značajka konfigurirana od strane administratora ili je omogućena prema zadanim postavkama, samo u naslovima, radi brzog razumijevanja.

- **Odabir** koji je pokrenuo agent: Agenti sa standardnim i premium licencama sada mogu ručno dodjeljivati razgovore sebi, čak i ako premašuju svoja istodobna ograničenja, pružajući fleksibilnost u rukovanju visoko prioritetnim ili specijaliziranim zadacima.
- **Filtriranje i sortiranje**: Sučelje će nuditi različite ikone za primjenu oznaka sortiranja (npr. prioritet kontakta, ime klijenta, najduže vrijeme čekanja, naziv reda čekanja) i filtre (npr. tijek interakcije, detalji, mjerni podaci vremena, kanal, ulazna točka).
- **Pregled** transkripata u stvarnom vremenu: agenti mogu pregledavati transkripte razgovora u načinu samo za čitanje prije preuzimanja zadatka, pružajući ključni kontekst za učinkovito rukovanje.
- **Skupni odabir**: mogućnost skupnog odabira razgovora iz reda čekanja radi veće učinkovitosti.

Zašto je važno: Ova značajka omogućuje agentima da daju prednost određenim razgovorima na temelju stručnosti ili hitnosti, poboljšavajući korisničko iskustvo osiguravajući brže i točnije rezolucije. Također pojednostavljuje postupke prijelaza razgovora na kraju smjena, omogućujući agentima da zatvore petlje povezanih zadataka.



Slika 6 Agent Desktop s funkcijom Cherry Pick

2.3. Rukovanje pozivima: poboljšani komunikacijski alati

Uvodi se nekoliko poboljšanja kako bi upravljanje pozivima bilo učinkovitije i pružilo bolji kontekst tijekom interakcije s kupcima.

2.3.1. Transkripti agenata u stvarnom vremenu (potrebna je konfiguracija administratora)

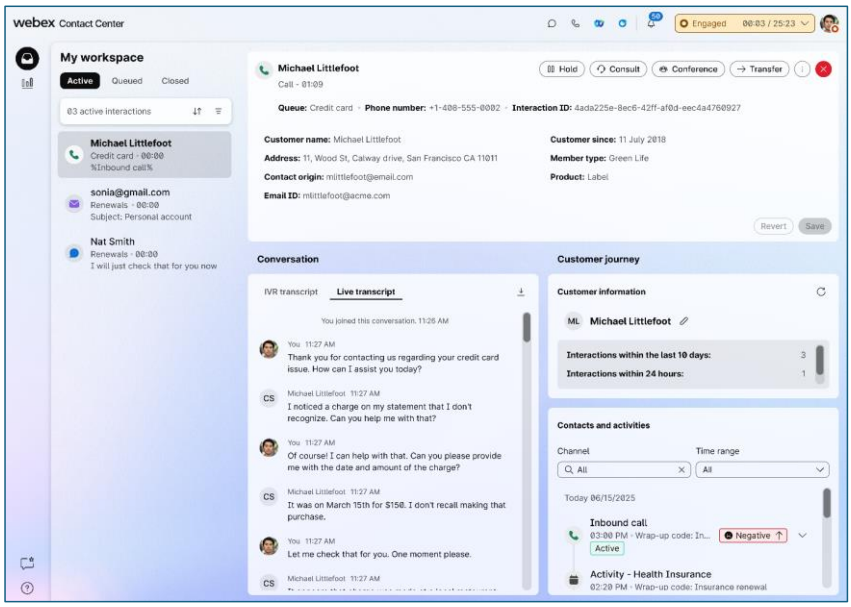
Agenti će sada imati live, kontinuirano ažurirani transkript razgovora s kupcima, povećavajući njihovu sposobnost učinkovitog praćenja i odgovora.

Što se mijenja:

- **Transkripcija** uživo: Svaka izgovorena riječ točno se snima u stvarnom vremenu izravno unutar Agent Desktop, s ciljanom latencijom manjom od 1 sekunde.
- **Automatsko pomicanje**: Transkripcija se automatski pomiče kako bi prikazala najnovije izgovorene riječi, a agentima omogućuje pomicanje unatrag kako bi pregledali ranije dijelove razgovora.
- **Podrška** za pozive s više strana: Tijekom prijenosa poziva, savjetovanja ili konferencijskih scenarija, transkripti će se prikazivati uživo od trenutka pridruživanja pozivu za nove sudionike, a savjeti / konferencijski događaji primarnog agenta jasno su označeni.
- **Smanjeno ručno pisanje bilješki**: Agenti mogu bez napora pratiti bez potrebe za ručnim bilježenjem, što im omogućuje da ostanu potpuno angažirani i usredotoče se na kupca.
- **Mehanizam** povratnih informacija: Na kraju razgovora dostupna je opcionalna opcija povratnih informacija palac gore/dolje kako bi se poboljšala točnost transkripcije.

Zašto je važno: Ova značajka poboljšava točnost komunikacije, smanjuje nesporazume (posebno s naglascima ili složenim informacijama) i povećava učinkovitost minimiziranjem ponavljajućih razgovora i ručnog bilježenja, što dovodi do točnijih i pravovremenih odgovora.

Cisco Povjerljivo



Slika 7 Agent Desktop s transkriptima uživo

2.3.2. Skalabilnost: poboljšani načini savjetovanja i prijenosa (omogućeno prema zadanim postavkama)

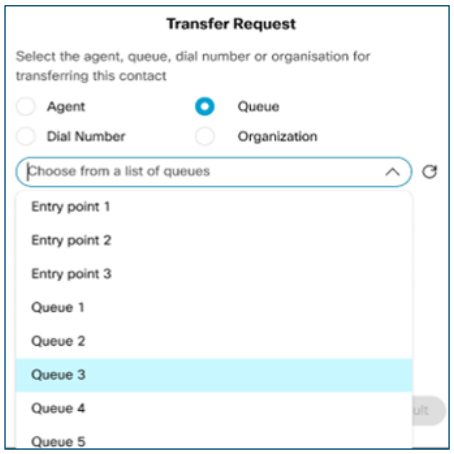
Commented [M(7]: Je li ovo 3720 - ako je to slučaj ovo je srpanj

Korisničko iskustvo prijenosa poziva i značajki konferencije poboljšava se radi veće dosljednosti i jasnoće, posebno u implementacijama velikih razmjera.

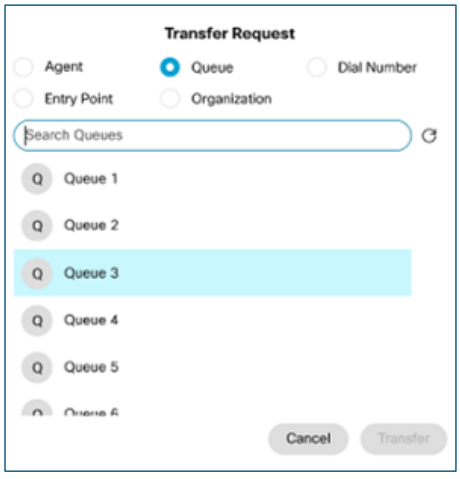
Što se mijenja:

- **Pojednostavljeno korisničko sučelje**: modaliteti savjetovanja i prijenosa imat će dosljedniji i intuitivniji dizajn, s odvojenim radio gumbima za ulazne točke i redove čekanja.
- **Jasnija navigacija**: Ulazne točke i redovi čekanja bit će prikazani kao zasebne opcije u modalu prijenosa radi lakše navigacije, optimizacije nekretnina zaslona.
- **Standardizirani unos entiteta**: Entiteti (npr. agenti, redovi čekanja) bit će ravnomjerno navedeni u oba modala, optimizirajući vaš radni prostor prikazujući samo ono čemu imate pristup, na temelju postavki kontrole pristupa.
- **Numerirano pretraživanje**: Vjerodajnice stanice, načini savjetovanja i prijenosa podržavat će paginirano pretraživanje za učinkovito upravljanje velikim brojem timova, ulaznih točaka i redova čekanja.

Zašto je to važno: Ova poboljšanja poboljšavaju učinkovitost i olakšavaju rukovanje tijekom rada, smanjujući zbunjenost i pogreške tijekom prijenosa i savjetovanja, posebno za velike kontaktne centre.



Slika 8 Trenutni prijenos / Konzultirajte modale



Slika 9 Poboljšani prijenos / Konzultirajte modals

2.3.3. Graciozno produžite consult leg ako klijent nehotice padne (zahtijeva konfiguraciju administratora)

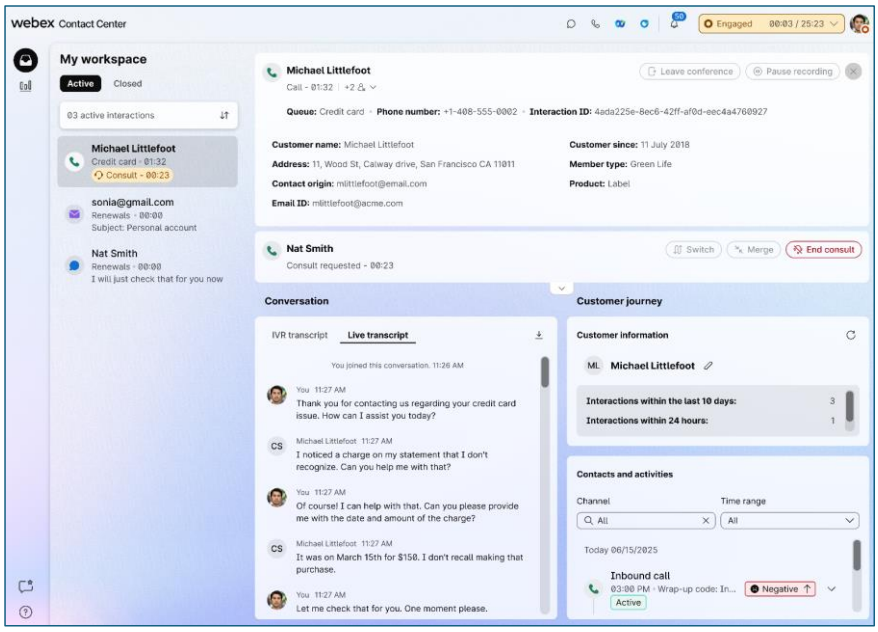
Commented [M(8]: GA datum je sredina srpnja

Ova značajka poboljšava suradnju tijekom konzultativnih poziva, osiguravajući kontinuitet i dopuštajući agentima da dovrše rasprave čak i ako klijent prekine vezu.

Što se mijenja:

- **Obavijesti o jasnom ispuštanju**: agenti će primiti jasnu obavijest kada kupac izađe iz razgovora, a okno sudionika točno će odražavati odsutnost klijenta.
- **Besprijekorna suradnja** sa strankama koje je konzultirao agent: Agent i konzultirana strana mogu neometano nastaviti svoju raspravu, omogućujući im da se usklade sa sljedećim koracima ili akcijskim planovima za kupca.
- **Fleksibilnost ponovnog povezivanja**: Agenti će imati mogućnost staviti savjetovanje na čekanje, izvršiti povratni poziv kupcu, povezati se s njima i neprimjetno nastaviti savjetovanje bez gubitka konteksta.

Zašto je to važno: To osigurava da agenti mogu dovršiti razgovore sa stručnjacima čak i ako kupac padne, poboljšavajući procese nakon poziva, smanjujući nagle završetke i povećavajući ukupnu učinkovitost i korisničko iskustvo.



Pregled podataka 10 nastavlja se i nakon prekida veze s klijentima

2.3.4. Zakazivanje povratnih poziva - ulazni i ručni izlazni (zahtijeva konfiguraciju administratora)

Commented [M(9)]: Treba li to ići u odjeljak 2.3 za obradu poziva? Možete zakazati povratne pozive kada ste u interakciji

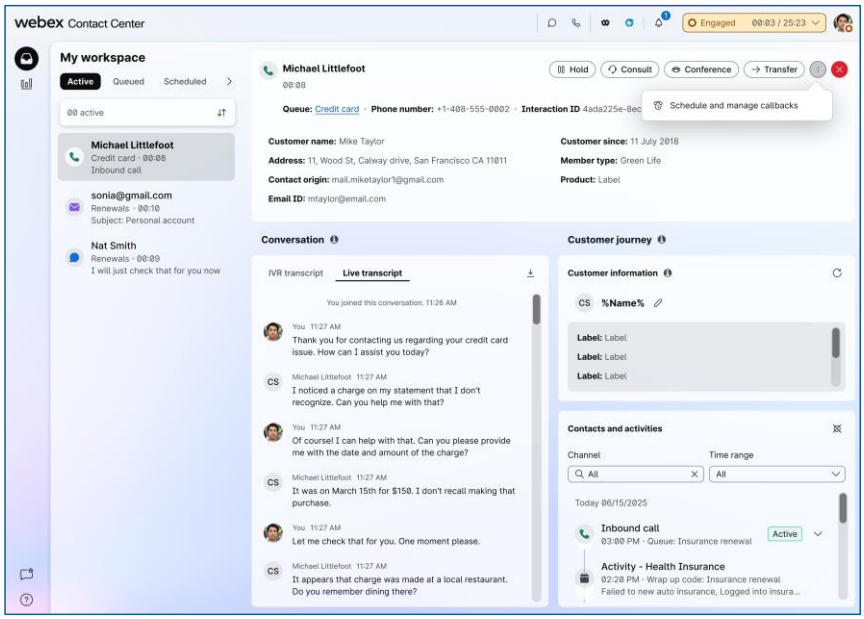
Commented [TS10R9]: Da, hvala. Tamo bi imalo smisla. Premještanje ove sekcije kao 2.3.4.

Nove mogućnosti za agente da zakažu povratne pozive, povećavajući fleksibilnost u praćenju kupaca.

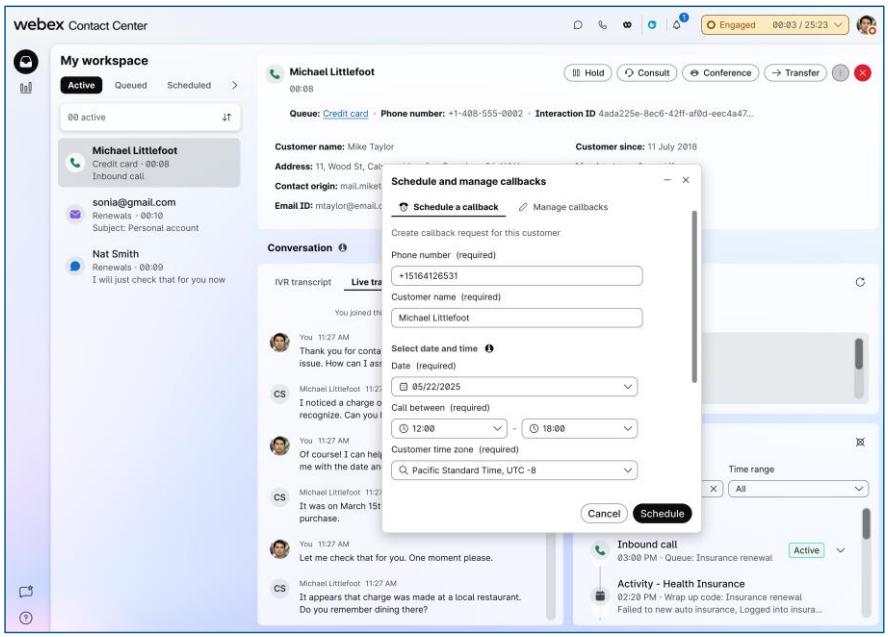
Što se mijenja:

- **Raspoređivanje** povratnog poziva koje pokreće agent: agenti će moći zakazati dolazne i ručne odlazne povratne pozive izravno s radne površine tijekom interakcije uživo ili čak u stanju završetka.
- **Detalji** koji se mogu konfigurirati: agenti mogu konfigurirati detalje povratnog poziva kao što su ime klijenta, željeno vrijeme (od 30 minuta do 30 dana), vremenska zona, broj povratnog poziva i naziv reda čekanja.
- **Mogućnosti** dodjele: povratni pozivi mogu se dodijeliti bilo kome u redu čekanja ili određenom agentu.
- **Mogućnosti** upravljanja: agenti mogu upravljati postojećim povratnim pozivima, uključujući njihovo uređivanje, stavljanje u red čekanja ili njihovo otkazivanje.
- **Obavijesti** na radnoj površini: sustav će pružiti jasne obavijesti na radnoj površini za zakazane povratne pozive.

Zašto je važno: Ovo pruža veću fleksibilnost u upravljanju praćenjem kupaca i proaktivnim dosegom, poboljšavajući zadovoljstvo kupaca dopuštanjem razgovora u prikladno vrijeme i povećavajući produktivnost agenta širenjem glasnoće poziva.



Slika 11 poboljšanog zakazivanja povratnog poziva – mogućnosti kontrole interakcije



Slika: 12 poboljšano zakazivanje povratnih poziva – zakazivanje povratnih poziva i upravljanje njima

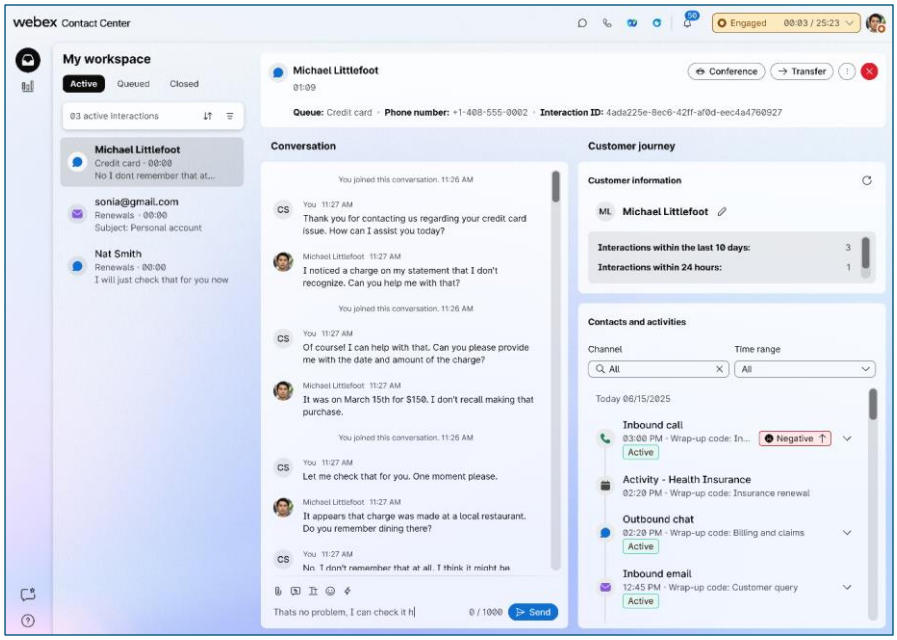
2.3.4. Widget za putovanje klijenta: iskustvo agenta (omogućeno prema zadanim postavkama)

Agenti će sada imati neposredan pristup sveobuhvatnom, svekanalnom prikazu interakcija s kupcima, pružajući kritični kontekst tijekom angažmana uživo.

Što se mijenja:

- **Zadana dostupnost**: widget Customer Journey Data Service (CJDS) sada će se prema zadanim postavkama pružati u Webex Contact Center Agent Desktop a za nadzornike s agentskim personama. Zamijenit će postojeći widget Povijest kontakata u zadanom izgledu.
- **Holistički prikaz** klijenata: Agenti će dobiti konsolidirani prikaz svih prethodnih angažmana kupaca u stvarnom vremenu na glasovnim, izvornim chatovima, e-pošti i IMI kanalima, zajedno s vremenskim oznakama.
- **Poboljšani kontekst**: Widget omogućuje agentima filtriranje podataka o angažmanu kupaca na temelju kanala (glas, e-pošta, chat, IMI) i tijekom razdoblja od 365 dana, omogućujući brzi pregled povijesnih detalja.
- **Uvidi** kupaca: Agenti mogu pregledavati profile i uvide kupaca, što dovodi do boljeg razumijevanja kupca i personaliziranijih interakcija.

Zašto je važno: Ova značajka omogućuje agentima holistički pogled na povijest kupaca na dohvat ruke, eliminirajući potrebu za ponavljanjem informacija i značajno poboljšavajući njihovu sposobnost učinkovitog rješavanja upita. To dovodi do poboljšanog prosječnog vremena rukovanja (AHT) i pozitivnijeg korisničkog iskustva (CSAT / NPS).



Slika 13 widgeta za putovanje korisnika

2.4. Oukljućene interakcije: Poboljšanja digitalnih i kampanja

Nove mogućnosti za pokretanje i upravljanje izlaznim digitalnim interakcijama i kampanjama.

2.4.1. Pokretanje izlaznog agenta digitalnog agenta - interakcija prijenosa (omogućeno prema zadanim postavkama)

Agenti će sada imati fleksibilnost prijenosa odlaznih digitalnih interakcija (SMS i e-pošte) redovima čekanja ili drugim agentima / nadzornicima.

Što se mijenja:

- **Prijenos odlazne SMS/e-pošte**: Agenti s premium licencama mogu prenijeti digitalne odlazne SMS i interakcije e-poštom u redove čekanja, druge agente ili nadzornike (za one s ulogama nadzornika i agenta). To je ključno za upravljanje tekućim komunikacijama.

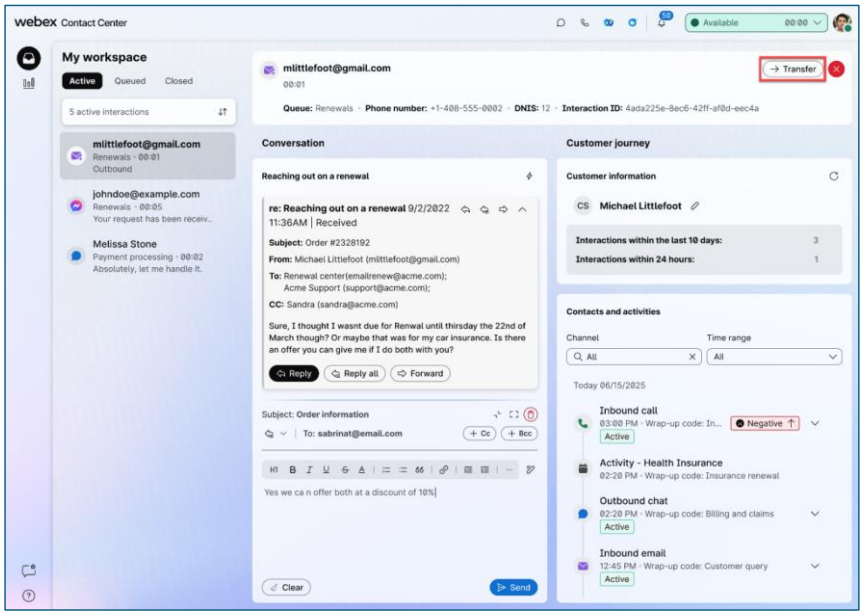
Commented [M(11]: Dodaj 2.3.4 – widget za putovanje korisnika prema zadanim postavkama https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Budući da je 'Raspored povratnih poziva' premješten ovdje kao 2.3.4, dodan je 'Widget za putovanje korisnika' kao 2.3.5. Molimo pregledajte.

- **Prijenos ulazne e-pošte agentu**: Agenti sada mogu slijepi prenijeti interakcije dolazne e-pošte drugim agentima / nadzornicima, što je mogućnost koja je prethodno bila ograničena na redove čekanja, nudeći izravnije mogućnosti primopredaje.

Zašto je važno: Ovo poboljšanje omogućuje agentima da izbjegnu prerano završavanje razgovora na kraju svojih smjena, osiguravajući besprijekornu primopredaju i kontinuiranu korisničku uslugu, posebno za kupce kojima su potrebni kontinuirani komunikacijski kanali.



Konfiguriranje 14 izlazne e-pošte pomoću gumba za prijenos

2.4.2. Poboljšanja UX-a na radnoj površini za pretpregledne kampanje (potrebna je konfiguracija administratora)

Korisničko iskustvo za upravljanje izlaznim kampanjama poboljšava se kako bi se uskladilo s trenutnim industrijskim standardima i mogućnostima Webex na lokaciji.

Što se mijenja:

- **Poboljšano iskustvo pretpregleda kampanje**: agenti sada mogu prihvatiti poziv ili preskočiti/ukloniti kontakte s tim radnjama snimljenim putem API odgovora.
- **Automatsko guranje** kontakata: Kontakti će se automatski prebaciti na agente kada postanu dostupni, optimizirajući vrijeme agenta (prelazak s povlačenja na model pritiska).

Commented [M(13]: Možemo to bolje reći

Commented [TS14R13]: U nastavku je nekoliko prijedloga. Možete li predložiti koji naslov izgleda bolje i mogu li se u skladu s tim ažurirati?

"Poboljšanje UX-a radne površine: pretpregled i prediktivna/progresivna poboljšanja kampanje"

"Poboljšanja UX-a za stolna računala za pretpregled i progresivne/prediktivne kampanje"

"Poboljšanje UX-a radne površine: ažuriranja upravljanja izlaznom kampanjom"

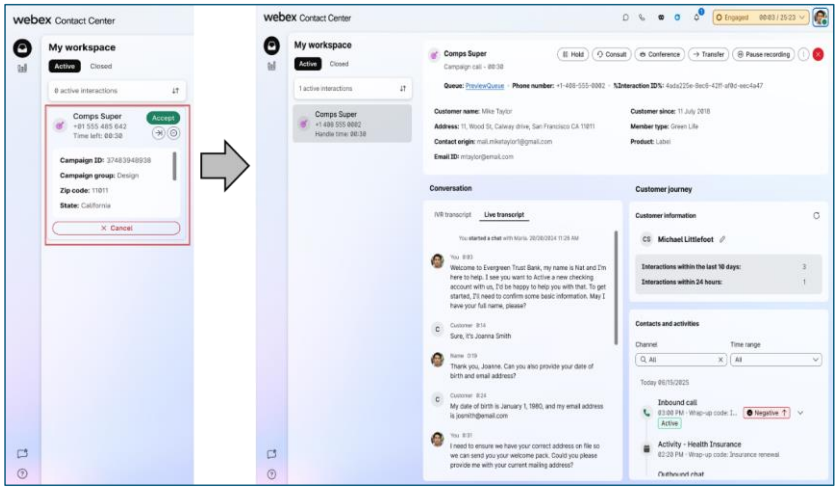
"Ažuriranja za UX za stolna računala: pretpregled i prediktivne/progresivne kampanje"

"Pojednostavljivanje UX-a radne površine: poboljšanja izlazne kampanje"

Commented [M(15R13]: Poboljšanja UX-a za stolna računala za pretpregledne kampanje

- **Mogućnosti** koje se mogu konfigurirati: postavke na razini kampanje omogućit će administratorima onemogućavanje opcija "**Preskoči**" i "**Ukloni**" te konfiguriranje trajanja vremenskog ograničenja i automatiziranih radnji (Preskoči, Prihvati, Odbij).
- **Zapisivanje**: Sustav će bilježiti koliko često agenti koriste opcije "**Preskoči**" i "**Ukloni**" za bolje upravljanje kampanjom.

Zašto je važno: Ova ažuriranja imaju za cilj pružiti intuitivnije i učinkovitije iskustvo agentima koji sudjeluju u odlaznim kampanjama, pomažući im da se bolje pripreme za te interakcije i upravljaju njima te da riješe postojeće nedostatke značajki.



Slika 15 poboljšane pretpregledne kampanje

3. Putovanje supervizora: poboljšani nadzor i upravljanje

Ovaj odjeljak detaljno opisuje značajne promjene i nove mogućnosti koje dolaze na Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Poboljšane vjerodajnice za prijavu i postaju (potrebna je konfiguracija administratora)

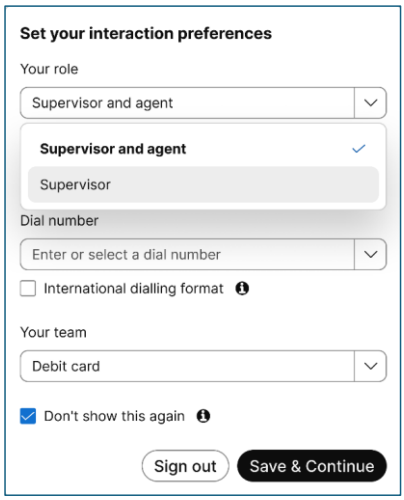
Slično agentima, nadzornici će iskusiti pojednostavljeni postupak prijave, smanjujući trenje i poboljšavajući učinkovitost.

Što se mijenja:

- **Pametnije opcije** prijave: zaslon za prijavu dinamički će prikazivati samo opcije relevantne za vaš nadzorni profil, eliminirajući nevažne izbore.

- **Unaprijed popunjene vjerodajnice**: Automatsko prethodno popunjavanje brojeva za biranje ili proširenja za profile s jednom opcijom, čime se štedi vrijeme.
- **Webex Calling Validacija**: Provjera valjanosti Webex Calling korisnika u stvarnom vremenu, osiguravajući točna i registrirana proširenja / brojeve biranja.
- **Značajka** "Ne prikazuj ovo više": mogućnost preskakanja odabira stanice za buduću prijavu i omogućavanje automatske prijave.

Zašto je važno:Brža prijava, smanjene pogreške i poboljšana učinkovitost usmjeravanja za nadzornike, omogućujući im brz pristup njihovim alatima za upravljanje. Uz to, nadzornici koji su već spremili odabrane vjerodajnice nastavit će uživati u besprijekornom iskustvu bez nailaska na novo korisničko sučelje, zadržavajući svoj trenutni tijek rada.



Zaslon 16 za prijavu poboljšanog nadzornika

3.2. Nadzor i upravljanje: Dublji uvidi i kontrola

Nadzorna tijela dobit će snažnije alate za praćenje svojih timova u stvarnom vremenu i upravljanje njima, čime će se omogućiti donošenje odluka na temelju podataka.

3.2.1. Statistika reda čekanja u stvarnom vremenu (omogućeno prema zadanim postavkama)

Nadzornici će imati centralizirani i djelotvoran prikaz performansi reda čekanja, zamjenjujući prethodnu nadzornu ploču stranice Home.

Što se mijenja:

Cisco Povjerljivo

- **Namjenski "Redovi čekanja" Tab**: Novi odjeljak Tab/section na radnoj površini supervizora ponudit će jedinstvenu pristupnu točku za sve informacije povezane s redom čekanja, uključujući mjerne podatke u stvarnom vremenu za dostupnost agenta i dnevne/7-dnevne crte trendova.
- **Personalizirani prikaz**: mogućnost odabira, raspoređivanja i filtriranja stupaca za prikaz najrelevantnijih mjernih podataka za određene redove čekanja (npr. zadatak najduljeg čekanja, prosječno vrijeme u redu čekanja, prosječno vrijeme za odgovor).
- **Vizualni prikaz**: Mjerni podaci reda čekanja u stvarnom vremenu bit će predstavljeni u vizualno privlačnom i lako razumljivom formatu (tablice, grafikoni, grafikoni).
- **Mogućnosti** raščlambe: nadzornici se mogu baviti detaljima reda čekanja, ispitivati status agenta i trenutne interakcije te steći uvid u usmjeravanje temeljeno na vještinama.
- **Izravne akcije**: sučelje omogućuje izravan pristup radnjama kao što su dodjeljivanje ili uklanjanje agenata (za redove čekanja temeljene na agentima).

Zašto je važno: Ova značajka pruža kritičan uvid u izvedbu reda čekanja u stvarnom vremenu, omogućujući nadzornicima da donose brze odluke temeljene na podacima kako bi optimizirali osoblje, poboljšali razinu usluge i prilagodili se promjenjivim količinama poziva.

Važne napomene:

- Ova je značajka implementirana samo u novom korisničkom sučelju. Nadzornici će se morati prebaciti na "**Novi izgled**" kako bi pristupili statistici reda čekanja u stvarnom vremenu.
- Novi prikaz reda čekanja automatski će se pojaviti nadzornicima u sučelju "**Novi izgled**". Ne moraju ažurirati JSON izgled da bi omogućili ili pristupili ovoj značajki.

Commented [M(16]: uklonimo ovu liniju @Janani Ramakrishnan (janramak)

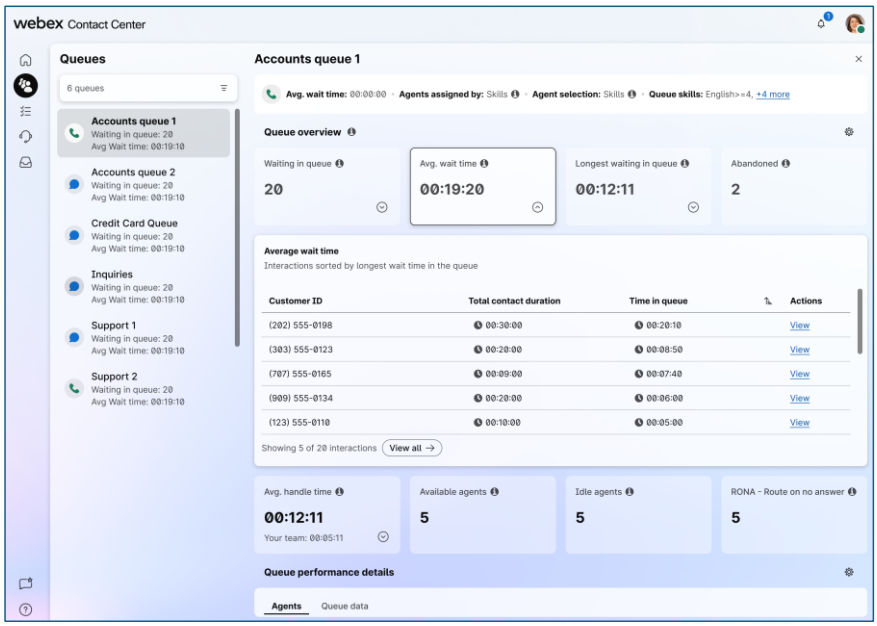
Commented [TS17R16]: Izbačen, ali će se potpuno ukloniti nakon Jananijeve potvrde.

Commented [M(18R16]: Uklonimo sigurno. Znam da ga trenutno ne uklanjamo.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - možete li uključiti napomenu da će se novi prikaz reda čekanja automatski pojaviti za nadzornike i da ne trebaju ažurirati izgled JSON-a?

Commented [TS20R19]: Ažurirana bilješka.

Cisco Povjerljivo



Slika 17 Novi supervizor u stvarnom vremenu Statistika reda čekanja Tab

3.2.2. Prikaz popisa interakcija (omogućeno prema zadanim postavkama)

Područje Upravljanje snimanjem zamjenjuje se novim Interakcijama Tab, pružajući sveobuhvatan prikaz svih interakcija s klijentima.

Što se mijenja:

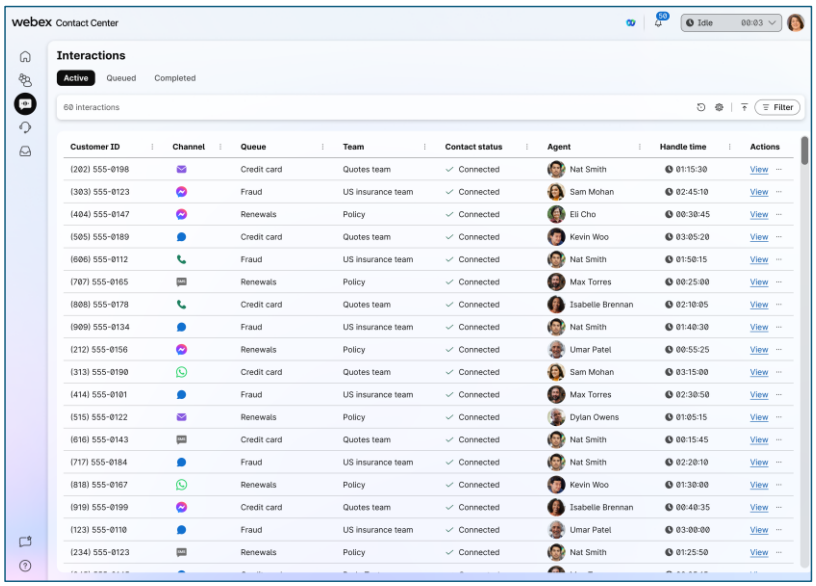
- **Nove "Interakcije" Tab**: Ova Tab pružit će jasan prikaz interakcija s klijentima u stvarnom vremenu u svakoj fazi, konsolidirajući interakcije uživo, u redu čekanja i prošle interakcije.
- **Tri podkartice**:
    - **Aktivne interakcije**: pratite razgovore uživo u stvarnom vremenu, prikazujući detalje kao što su ID interakcije, Kanal, Red čekanja, Naziv agenta i trajanje angažmana.
    - **Interakcije u redu čekanja**: Pogledajte interakcije koje čekaju u redovima čekanja, uključujući ID interakcije, red čekanja, kanal i vrijeme provedeno u centru za kontakt.
    - **Dovršene** interakcije: s lakoćom pristupite prošlim interakcijama i snimkama.

Cisco Povjerljivo

- **Prilagodljiva tablica**: prilagodljiva tablica za filtriranje i organiziranje podataka, povećavajući upotrebljivost.

Zašto je važno: Ova poboljšana značajka pojednostavljuje praćenje tekućih slučajeva i pregled dovršenih interakcija, povećavajući učinkovitost i odaziv za nadzornike pružajući jedinstveno, intuitivno sučelje za upravljanje interakcijom.

Napomena o filtrima: nekoliko filtara posebno odgovara kanalu e-pošte, kao što su predmet e-pošte, primatelji i drugi. Da biste koristili te filtre na stranici Interakcije, prvo ih morate omogućiti putem kontrole protoka.



Slika 18 novog prikaza popisa interakcija

3.2.3. Prikaz detalja o interakcijama (potrebna je konfiguracija administratora)

Sveobuhvatan prikaz na cijeloj stranici za detaljnu analizu interakcije, pružajući dublje uvide nadzornim tijelima.

Što se mijenja:

- **Prikaz** poboljšanih detalja: Nadzornici će dobiti sveobuhvatan pregled interakcija s kupcima, uključujući transkripte uživo i dovršene transkripte za digitalne interakcije.
- **Obogaćena ploča** podataka: Uz postojeće snimke, dublje ćete uvide steći putem transkripata u stvarnom vremenu, detaljne ploče s podacima o interakciji

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) transkripti ne dolaze u pravu ... Možemo li potvrditi, ažurirati ovo?

Commented [J(22R21]: Ažuriran

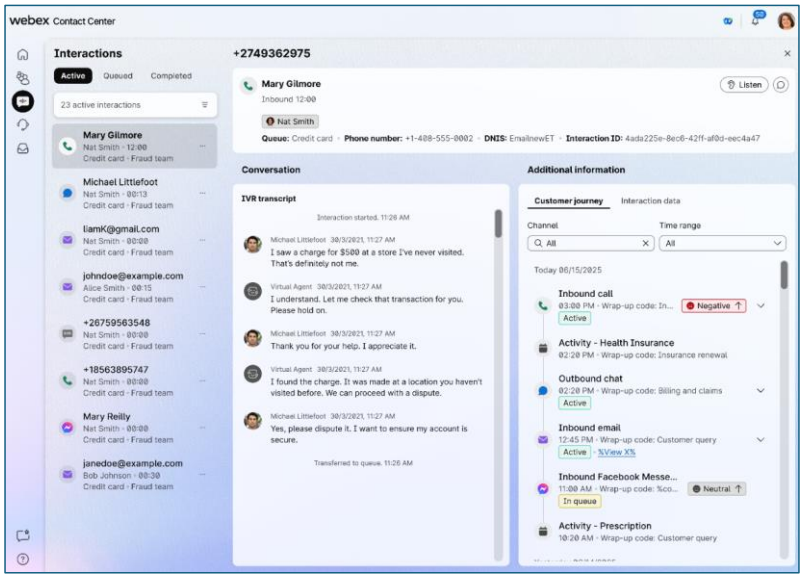
(koja prikazuje vrijeme, trajanje, vrijeme zadržavanja i vrijeme rukovanja) i prikaz putovanja korisnika na različitim kanalima i danima.

- **Centralizirani pristup**: Ovaj prikaz objedinjuje sve relevantne podatke o interakciji, pojednostavljujući analizu i pregled.

Zašto je to važno: Ovo nadzornim tijelima pruža bogatije podatke za poboljšano praćenje, analizu i dublje razumijevanje angažmana kupaca, olakšavajući bolje podučavanje i upravljanje performansama.

Važne napomene / Uskoro:

- Widget Putovanje korisnika bit će dodan i ažuriran u ovom prikazu kao poboljšanje brzog praćenja.
- Transkripti u stvarnom vremenu i povijesni transkripti također će biti dostupni kao brzo praćenje.



Slika 19 sveobuhvatnog prikaza detalja interakcije

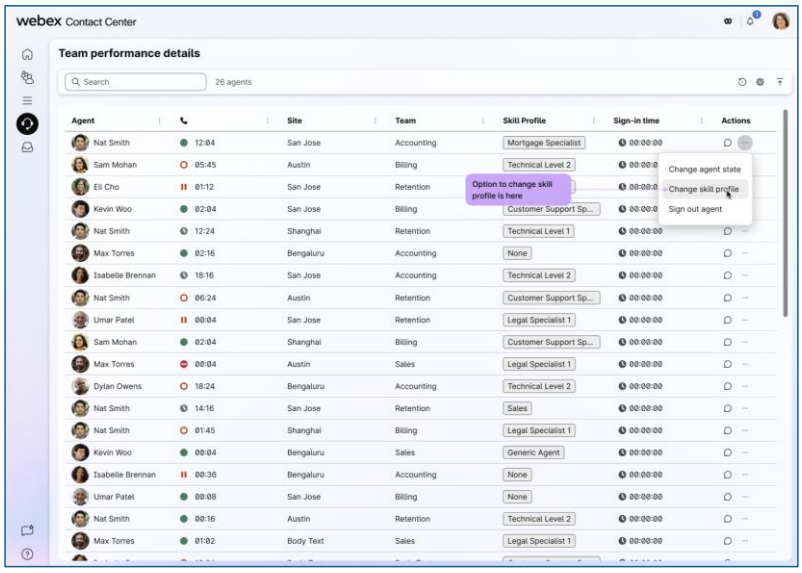
3.2.4. Ažuriranje profila vještina pojedinačnog agenta s nadzorne radne površine (potrebna je konfiguracija administratora)

Nadzorna tijela imat će mogućnost izravno prilagoditi profile vještina agenta, pojednostaviti poslovanje i smanjiti administrativne režijske troškove.

Što se mijenja:

- **Izravna ažuriranja** profila vještina: nadzornici mogu pregledavati i ažurirati profile vještina pojedinačnih agenata izravno s nadzorne radne površine u prikazu Pojedinosti o izvedbi tima. Time se eliminira potreba za navigacijom do kontrolnog čvorišta za takve promjene.
- **Prilagodbe** u stvarnom vremenu: To omogućuje nadzornim tijelima da u stvarnom vremenu prilagode agente pod njihovim područjem primjene, kao što su ažuriranje razina vještina ili dodjela/uklanjanje profila vještina, osiguravajući trenutni utjecaj na usmjeravanje.
- **Ključni detalji** o vještinama: nadzornici mogu pregledati ključne detalje profila vještina kao što su naziv vještine, vrsta vještine i vrijednost vještine kako bi brzo donijeli informirane odluke.
- **Abecedno sortiranje**: Dostupni profili vještina i vještine vještina unutar profila bit će sortirani abecednim redom radi lakše upotrebe.

Zašto je to važno: Ova značajka poboljšava operativnu agilnost, omogućujući nadzornim tijelima da se brzo prilagode promjenjivim potrebama izravnim upravljanjem vještinama agenta, bez potrebe za intervencijom administratora za svaku promjenu, poboljšavajući učinkovitost i odaziv.



Ažuriranje 20 izravnog profila vještina nadzornika slike

3.2.5. Upravljanje dodjelom izravnog agenta redovima čekanja s nadzorne radne površine (potrebna je konfiguracija administratora)

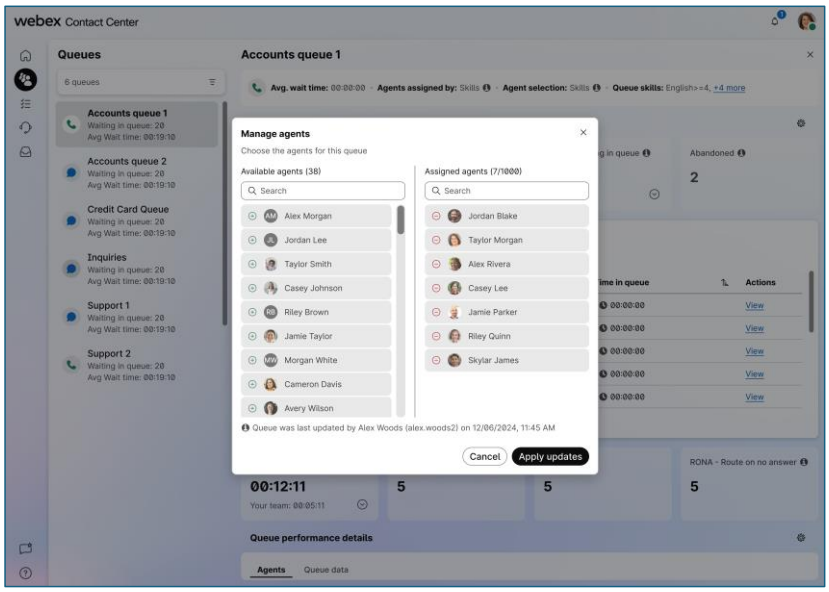
Nadzornici mogu izravno dodijeliti agente redovima temeljenim na agentima, pružajući veću kontrolu nad upravljanjem radnom snagom.

Što se mijenja:

- **Izravna dodjela** agenta u red čekanja: Nadzornici mogu izravno dodijeliti agente redovima čekanja temeljenim na agentima s nadzorne radne površine, omogućujući dinamičke prilagodbe osoblja na temelju potreba u stvarnom vremenu.
- **Vidljivost** kapaciteta reda čekanja: nadzornici će imati vidljivost u redovima čekanja koji su dosegli svoj kapacitet, što će im omogućiti da spriječe dodatne dodjele agenata kako bi izbjegli prevelike redove čekanja.
- **Pristup** temeljen na ulogama: Pristup ovoj funkciji kontroliraju administratori putem Control Huba, osiguravajući da ovlašteni korisnici unesu promjene.
- **Potvrda** u stvarnom vremenu: nadzornici će primiti potvrdu/obavijest u stvarnom vremenu kada se dodjele reda čekanja uspješno ažuriraju.

Zašto je to važno: Ova mogućnost nadzornicima pruža veću kontrolu nad raspodjelom agenata, omogućujući dinamičnije i učinkovitije upravljanje radnom snagom, posebno u okruženjima reda čekanja temeljenih na agentima, i podržava migraciju lokalnih klijenata.

Cisco Povjerljivo



Dodjela izravnog agenta nadzornika slike 21

4. Zaključak: Osnaživanje vašeg kontaktnog centra

Poboljšanja za Webex Contact Center Desktop predstavljaju značajan korak naprijed u poboljšanju svakodnevnog iskustva i za agente i za nadzornike. Od pojednostavljenih prijava i intuitivnog upravljanja zadacima do snažnih uvida u stvarnom vremenu i fleksibilnog rukovanja pozivima, ova su poboljšanja osmišljena kako bi povećala učinkovitost, poboljšala komunikaciju i pružila iznimnu korisničku uslugu.

Potičemo sve korisnike da istraže ove nove mogućnosti, pruže povratne informacije i iskoriste ih u svom punom potencijalu. Vaši uvidi su neprocjenjivi kako se nastavljamo razvijati i usavršavati Webex Contact Center iskustvo.

5. Ključne stvari za van i partnerske akcijske stavke

Ta poboljšanja označavaju značajan korak naprijed za Webex Contact Center Desktop, pružajući značajna poboljšanja i za agente i za nadzornike. Kako biste osigurali nesmetan prijelaz i maksimizirali vrijednost za svoje kupce, evo kritičnih ishoda i bitnih radnji za naše partnere.

Commented [TS23]: Da se pozabavimo Jananijevim sljedećim komentarom: "

Mislim da moramo prozvati 3-5 ključnih očekivanja / ishoda s CTA-ima za partnere, *što znači na što trebaju obratiti pozornost i što bi trebali obavijestiti kupca. Teško je to dobiti čitajući veliki dokument.*"

Ovaj posljednji odjeljak može se zadržati kakav jest ili se može ukloniti odavde i podijeliti s partnerima izravno, s vezom na ovaj detaljan dokument.

5.1. Osnovni ishodi za vaše klijente

5.1.1 Modernizirano i intuitivno korisničko iskustvo

- **Očekivanje**: Agenti i nadzornici doživjet će svježe, dosljedno i vizualno privlačno sučelje. Ovaj svježi izgled osmišljen je kako bi smanjio kognitivno opterećenje, poboljšao upotrebljivost i pružio intuitivniji tijek rada, postavljajući temelje za buduće inovacije.
- **Što komunicirati**: Istaknite prednosti osvježavanja korisničkog sučelja: čišći, moderniji izgled, poboljšana jasnoća i ugodnije svakodnevno iskustvo.

5.1.2 Osnaženi agenti, brže rezolucije

- **Očekivanje**: Agenti dobivaju moćne nove alate izravno integrirane u njihov tijek rada. Značajke poput **transkripata** u stvarnom vremenu, widgeta za putovanje korisnika, **interakcija** Cherry Pick i zakazanih **povratnih** poziva značajno će poboljšati njihovu sposobnost razumijevanja konteksta kupaca, učinkovitog upravljanja interakcijama i pružiti točnije i pravovremene odgovore.
- **Što komunicirati**: Naglasite kako će ove značajke povećati produktivnost agenta, smanjiti prosječno vrijeme rukovanja (AHT) i dovesti do većeg zadovoljstva kupaca (CSAT) omogućavanjem personaliziranijih i informiranijih interakcija.

5.1.3 Poboljšana nadzorna kontrola i operativni uvidi u stvarnom vremenu

- **Očekivanja**: Nadzornici dobivaju neviđenu vidljivost i kontrolu nad svojim poslovanjem kontaktnog centra. Nova **statistika** reda čekanja u stvarnom vremenu, sveobuhvatni **prikazi** popisa interakcija i detalja te mogućnost izravnog **ažuriranja profila vještina agenta** i **upravljanja dodjelama agenta u redove čekanja** omogućit će donošenje odluka na temelju podataka i proaktivnu optimizaciju radne snage.
- **Što komunicirati**: Naglasite povećanu operativnu agilnost i poboljšane mogućnosti upravljanja koje će nadzornim tijelima omogućiti da se brzo prilagode promjenjivim zahtjevima i optimiziraju performanse tima.

5.2. Bitne akcijske stavke partnera

5.2.1 Proaktivna komunikacija i svijest

- **Radnja**: Unaprijed obavijestite svoje kupce o tim nadolazećim promjenama. Podijelite ovaj dokument kao resurs i istaknite ključne prednosti relevantne za njihove specifične operacije.
- **Zašto je to važno**: Rana komunikacija pomaže u upravljanju očekivanjima i priprema kupce za tranziciju, potičući pozitivno iskustvo usvajanja.

Cisco Povjerljivo

5.2.2 Strateška konfiguracija i planiranje omogućavanja

- **Akcija**: **Ključno je da mnoge od ovih moćnih novih značajki NISU omogućene prema zadanim postavkama.** Pregledajte bilješke "Zahtijeva konfiguraciju administratora" za svaku značajku ovog dokumenta. Surađujte s klijentima na strateškom planiranju aktivacije zastavica značajki, konfiguriranju potrebnih postavki u kontrolnom središtu i prilagodbi korisničkih dozvola.
- **Zašto je to važno**: Pravovremena i ispravna konfiguracija ključna je za kupce da otključaju punu vrijednost ovih poboljšanja. Proaktivnim planiranjem izbjegavaju se problemi u zadnji čas i osigurava da su značajke prilagođene potrebama kupaca.

5.2.3 Podrška za obuku i usvajanje

- **Akcija**: Pripremite materijale za obuku i sesije za agente i nadzornike svojih kupaca. Usredotočite se na nove tijekove rada koje uvode značajke kao što su Cherry Pick, Transkripti u stvarnom vremenu, Widget Putovanje korisnika i poboljšani alati za upravljanje nadzornicima.
- **Zašto je važno**: Učinkovita obuka ključna je za uspješno usvajanje značajki, osiguravajući korisnicima da razumiju kako iskoristiti nove mogućnosti za poboljšanje svojih svakodnevnih zadataka i ukupnih performansi.

5.2.4 Nadzor i slanje povratnih informacija

- **Radnja**: potaknite svoje klijente da daju povratne informacije o novim značajkama tijekom i nakon objavljivanja. Prenesite sva kritička zapažanja ili prijedloge natrag na Cisco.
- **Zašto je važno**: Vaši uvidi i povratne informacije kupaca neprocjenjivi su za kontinuirano poboljšanje i usavršavanje proizvoda.

Cisco Povjerljivo