Webex Contact Center Desktop: Az ügynök és a felügyelő útjának fejlesztései

1. Bevezetés: Frissített élmény ügynökök és felügyelők számára

A Cisco Webex Contact Center folyamatosan fejlődik a felhasználói élmény javítása, a munkafolyamatok egyszerűsítése és ügynökeink és felügyelőink termelékenységének növelése érdekében. A közelgő fejlesztések jelentős frissítéseket hoznak, különös tekintettel a frissített felhasználói felületre, a továbbfejlesztett híváskezelésre és a fejlett kezelési képességekre.

Ez a dokumentum átfogó útmutatóként szolgál ezeknek az átalakító változásoknak a megértéséhez, részletezve a bejelentkezéstől a napi műveletekig vezető utat mind az ügynökök, mind a felügyelők számára. Célunk, hogy biztosítsuk a zökkenőmentes átmenetet, és maximalizáljuk ezeknek a hatékony új funkcióknak az alkalmazását.

1.1. A felhasználói felület általános frissítése: Új megjelenés és működés mindenki számára (alapértelmezés szerint engedélyezve)

Commented [M(1]: cél GA július 22.

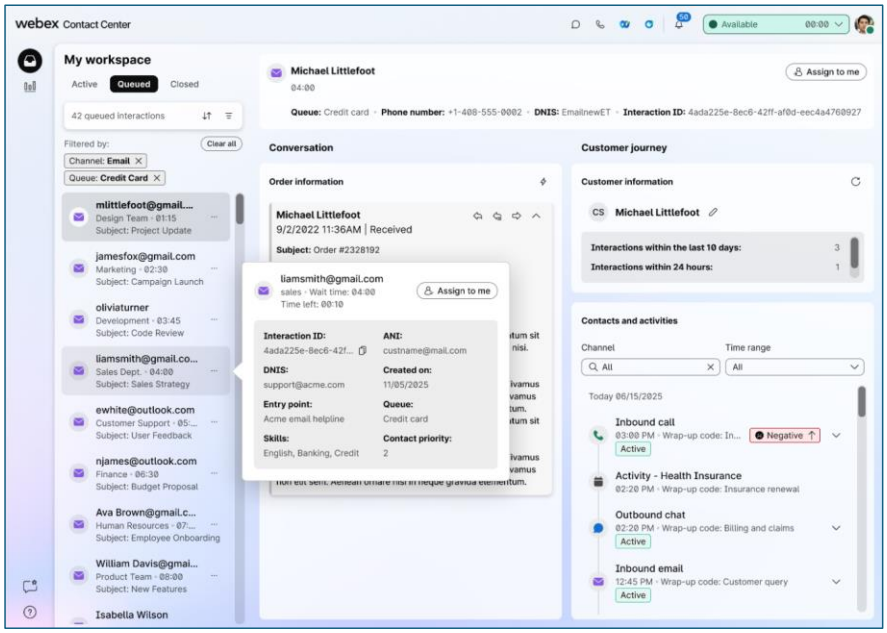
Ennek a fejlesztésnek az egyik sarokköve az Agent és a Supervisor Desktop átfogó vizuális fejlesztése. A frissítés célja, hogy letisztultabb, modernebb és intuitívabb felületet biztosítson.

Mi változik:

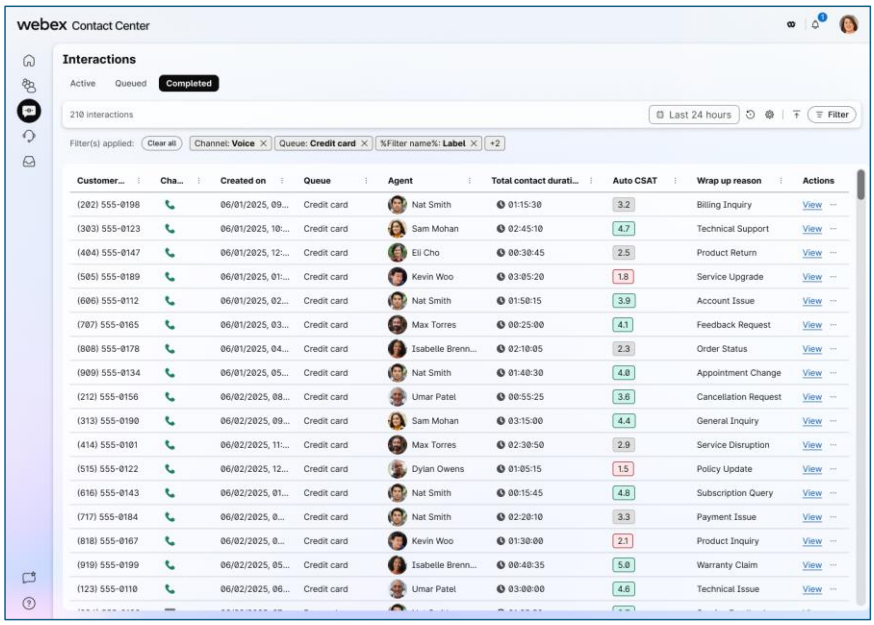
- **Vizuális fejlesztések: Frissített betűtípusokra**, kifinomult háttérszínekre, egyszerűsített felhasználói felületi elemekre és frissített színpalettára számíthat. Ez nem csak kozmetikai; Úgy tervezték, hogy fokozza a tisztaságot és a vizuális vonzerőt, kényelmesebbé és hatékonyabbá téve a napi feladatokat.
- **Frissített információs architektúra**: Az asztali felhasználói felületek mögöttes szerkezetét optimalizáljuk a közelgő funkciók zökkenőmentes integrálása érdekében. Ez megalapozza az olyan funkciókat, mint a továbbfejlesztett feladatkezelés, a valós idejű várólista-statisztikák és a robusztusabb interakciók Tab.

Miért fontos: Ez a vizuális frissítés konzisztens és modern élményt nyújt a teljes platformon, javítja a használhatóságot, és felkészíti az asztalt a jövőbeli speciális képességekre.

Művelet a felhasználók számára: Az új felhasználói felület hamarosan általánosan elérhető (GA) lesz. A dokumentumban említett összes új funkció kizárólag az új felhasználói felületen érhető el. Ha engedélyezve van, az ügynököknek lehetőségük lesz TURN kikapcsolni az új felhasználói felületet a Beállítások → az Új megjelenés **váltása menüpontban**. Kérjük, vegye figyelembe, hogy néhány új funkció nem fog működni a régebbi megjelenésben. A felügyelők számára az összes új képesség csak az új felhasználói felületen lesz elérhető, és nem lesz lehetőségük kikapcsolni.



Ábra 1frissítve Agent Desktop felhasználói felület



Ábra 2 frissítve Supervisor Desktop UI

2. Az ügynök útja: a bejelentkezéstől az ügyfél-interakcióig

Commented [M(2]: GA dátuma: július 22.

Ez a szakasz a Webex Contact Center Agent Desktop élményt befolyásoló legfontosabb változásokat és fejlesztéseket ismerteti.

2.1. Továbbfejlesztett bejelentkezési és állomási hitelesítő adatok (rendszergazdai konfigurációt igényel)

Commented [M(3]: GA dátuma: július 22.

A bejelentkezési folyamatot egyszerűsítjük, hogy gyorsabb, hatékonyabb és kevésbé hajlamos legyen a hibákra, kezelve a helytelen vagy inaktív tárcsázási számokkal és az ismétlődő választásokkal kapcsolatos gyakori ügynöki frusztrációkat.

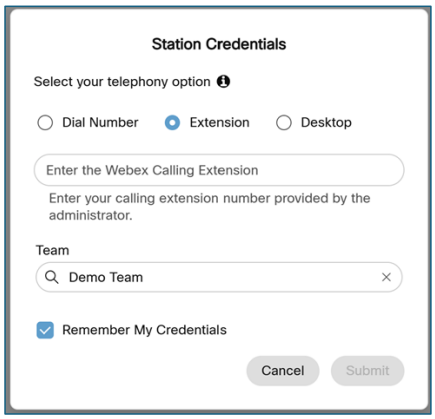
Mi változik:

- **Intelligensebb bejelentkezési lehetőségek**: A bejelentkezési képernyő dinamikusan csak az ügynökprofiljához kapcsolódó beállításokat jeleníti meg. Ha például csak asztali telefonálásra van beállítva, akkor csak az asztal beállítás jelenik meg, így nincsenek felesleges választási lehetőségek. A csak digitális ügynökök a továbbiakban nem fogják látni a telefonos beállításokat.

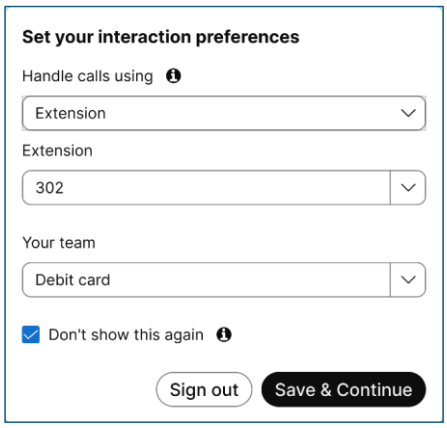
- **Előre kitöltött hitelesítő adatok**: Ha profilja egyetlen beállított tárcsázási számot vagy melléket tartalmaz, akkor ezek az információk automatikusan előre kitöltésre kerülnek, így időt és energiát takaríthat meg. A több opcióval rendelkező profilok esetében egy kényelmes legördülő menü áll rendelkezésre, amely lehetővé teszi a különböző tárcsázási tervek kiválasztását vagy egyéni mellék megadását.
- **Webex Calling érvényesítés: A** Webex Calling felhasználók számára a valós idejű érvényesítés biztosítja, hogy a megadott mellék vagy tárcsázási szám helyes, regisztrálva van egy eszközön vagy alkalmazásban, és jelenleg nem használja más ügynök. Ez a proaktív érvényesítés megakadályozza az olyan gyakori útválasztási problémákat, mint a RONA (Redirection on No Answer), és javítja a hívásirányítás pontosságát.
- **"Ne jelenjen meg újra" funkció**: Egy új jelölőnégyzet lehetővé teszi az adatok mentését és az állomásválasztó képernyő kihagyását a későbbi bejelentkezések során, lehetővé téve az automatikus bejelentkezést és megkerülve ezt a lépést. Ez a beállítás megmarad a különböző böngészőbeli bejelentkezések között, és szükség esetén bármikor törölhető a Profilbeállításokban.

Miért fontos: Korábban az ügynököknek manuálisan kellett megadniuk hitelesítő adataikat, és több lépésben kellett navigálniuk a bejelentkezéshez, ami gyakran késésekhez és hibákhoz vezetett. Ez a fejlesztés egyszerűsíti a folyamatot a kulcsfontosságú lépések automatizálásával, jelentősen csökkenti a bejelentkezési időt, minimalizálja a hibásan beírt információk által okozott hibákat, és javítja a hívásirányítás pontosságát. Azok az ügynökök, akik mentették a ma kiválasztott hitelesítő adatokat, nem fogják látni az új felhasználói felületet, így zökkenőmentes élményt biztosítanak azok számára, akik már használják ezt a funkciót. Összességében ez a változás zökkenőmentesebb munkanapkezdést és nagyobb termelékenységet eredményez az ügynökök számára.

Cisco Bizalmas



Az aktuális ügynök bejelentkezési képernyőjének ábrája 3



Ábra 4 : Továbbfejlesztett ügynök bejelentkezési képernyő

2.2. Feladatkezelés: Egyszerűsített interakciókezelés

Az, hogy az ügynökök hogyan tekintik meg és kezelik a bejövő és a várólistán szereplő feladatokat, fejlődik a jobb áttekinthetőség és ellenőrzés érdekében.

2.2.1. Feladatlista felhasználói felületének frissítése (alapértelmezés szerint engedélyezve van)

Commented [M(4]: Július 22.

A Feladatlista ablaktábla jelentős átalakításon megy keresztül a rendszerezés és az olvashatóság javítása érdekében, egységes postaládát kínálva minden interakcióhoz.

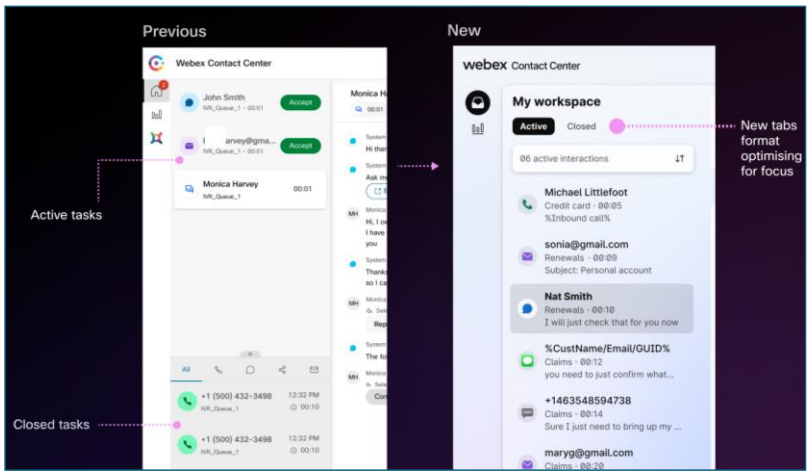
Mi változik:

- **Füles kialakítás**: A "**Legutóbbiak**" korábbi osztott szakaszát egy 3 füles kialakítás váltja fel, amely világos áttekintést nyújt a munkaterhelésről:

    - **Aktív**: Megjeleníti az összes jelenleg aktív interakciót, beleértve a hívás típusát, az ügyfél telefonszámát, a DNIS-t, a várólistát és az eltelt időt.
    - **Várólistára helyezve**: Megjeleníti a várólistákban az ügynök kiválasztására váró interakciókat, megjelenítve az ügyfél nevét, e-mail-címét (ha elérhető), várólistáját és az eltelt időt.
    - **Befejezve**: Időrendi naplót biztosít a közelmúltban befejezett interakciókról az összes csatornán.
- **Jobb láthatóság**: Minden ügynök tapasztalni fogja a Feladatlista felhasználói felületének változását, ami javítja a számítási feladatok hatékony kezelésének képességét azáltal, hogy átfogó, egyablakos nézetet biztosít az összes bejövő és folyamatban lévő interakcióról.
- **Olvasatlan üzenetek jelzése: Vizuálisan** emelje ki az olvasatlan üzeneteket a csevegésekben és a közösségi beszélgetésekben.
- **Tömeges műveletek**: Az "**Összes feladat** elfogadása" lehetőség, ha több új kérés van függőben.

Miért fontos: Ez a frissítés jelentős változást vezet be abban, ahogyan az ügynökök kezelik interakcióikat azáltal, hogy a "**Legutóbbiak**" korábbi osztott szakaszát áramvonalas, füles kialakításra cseréli. Azáltal, hogy világosabb és rendezettebb áttekintést nyújt az aktuális, a várólistán lévő és a befejezett feladatokról egyetlen ablaktáblás nézetben, az ügynökök jobban rangsorolhatják és kezelhetik munkaterhelésüket. Ez a változás nemcsak egyszerűsíti a navigációt, hanem javítja a hatékonyságot is, lehetővé téve az ügynökök számára, hogy hatékonyabban kezeljék az interakciókat és fokozott ügyfél-elégedettséget biztosítsanak.

Cisco Bizalmas



Ábra 5 Feladat panel – Régi és új felhasználói felület

2.2.2. Cherry Pick (keresés és kiválasztás) interakciók (rendszergazdai konfigurációt igényel)

Commented [M(5]: Fel kell hívnunk a figyelmet arra, hogy a funkciónak hol van szüksége rendszergazdai konfigurációra és alapértelmezés szerint engedélyezettre.

Commented [TS6R5]: Minden funkciónál fel van hívva, függetlenül attól, hogy egy funkciót a rendszergazda konfigurált-e, vagy alapértelmezés szerint engedélyezve van-e, csak a címekben, a gyors megértés érdekében.

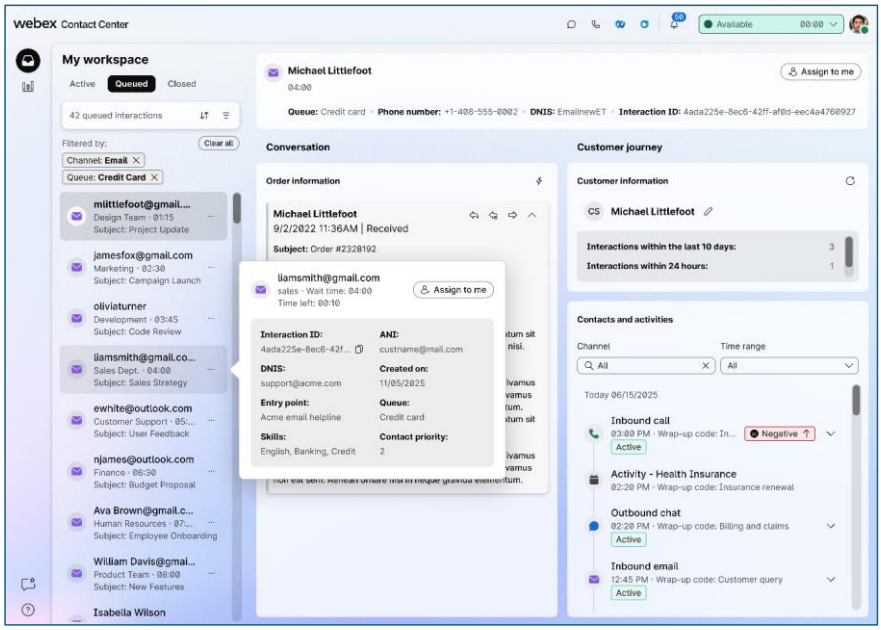
Az ügynökök nagyobb irányítást kapnak a digitális interakciók várólistákból történő kiválasztása felett, lehetővé téve számukra a munkaterhelés hatékonyabb kezelését.

Mi változik:

- **Új "Várólizált" Tab funkció**: Az új feladatlista felhasználói felületén belül a "**várólistára került**" Tab lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy megtekintsék, szűrjék és rendezzék a beszélgetéseket azokon a várólistákon belül, amelyekhez hozzáférésük van. Ez olyan forgatókönyveket kezel, mint az interakciós csúcsok vagy az ügynökök speciális szakértelme.
- **Ügynök által kezdeményezett kiválasztás**: A standard és prémium licenccel rendelkező ügynökök mostantól manuálisan rendelhetnek hozzá beszélgetéseket magukhoz, még akkor is, ha túllépik az egyidejű korlátokat, rugalmasságot biztosítva a magas prioritású vagy speciális feladatok kezelésében.
- **Szűrés és rendezés**: A felület különböző ikonokat kínál a rendezési címkék (pl. Kapcsolattartó prioritása, ügyfél neve, leghosszabb várakozási idő, várólista neve) és szűrők (pl. Interakciós folyamat, részletek, időmetrikák, csatorna, belépési pont) alkalmazásához.
- **Valós idejű átiratok előnézete**: Az ügynökök csak olvasható módban tekinthetik meg a beszélgetés átiratait, mielőtt felvennének egy feladatot, ami kritikus kontextust biztosít a hatékony kezeléshez.

- **Tömeges kiválasztás**: Lehetőség a beszélgetések tömeges kiválasztására a várólistából a nagyobb hatékonyság érdekében.

Miért fontos: Ez a funkció lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy bizonyos beszélgetéseket szakértelem vagy sürgősség alapján rangsoroljanak, javítva az ügyfélélményt a gyorsabb és pontosabb megoldások biztosításával. Emellett leegyszerűsíti a beszélgetésváltási eljárásokat a műszakok végén, lehetővé téve az ügynökök számára, hogy lezárják a hurkokat a kapcsolódó feladatokon.



Ábra 6 Agent Desktop Cherry Pick funkcióval

2.3. Híváskezelés: Továbbfejlesztett kommunikációs eszközök

Számos fejlesztést vezetünk be a híváskezelés hatékonyabbá tétele és a jobb kontextus biztosítása érdekében az ügyfélinterakciók során.

2.3.1. Valós idejű átiratok ügynökök számára (rendszergazdai konfigurációt igényel)

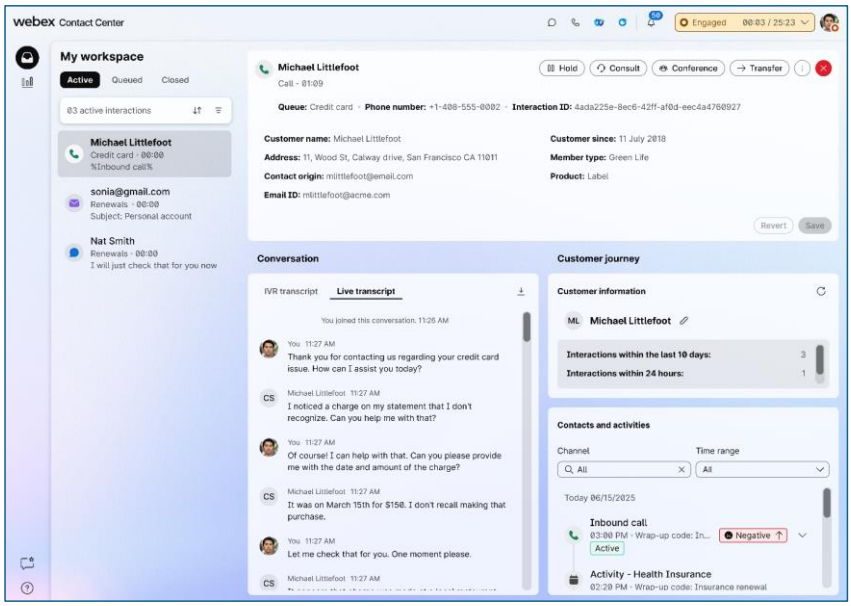
Az ügynökök mostantól élő, folyamatosan frissített átiratot kapnak az ügyfélbeszélgetésekről, javítva ezzel a hatékony követési és válaszadási képességüket.

Mi változik:

- **Élő átírás**: Minden kimondott szót pontosan, valós időben rögzít a rendszer közvetlenül a Agent Desktop-n belül, 1 másodpercnél rövidebb célkésleltetéssel.

- **Automatikus görgetés**: Az átirat automatikusan görget, hogy megmutassa a legutóbb kimondott szavakat, miközben lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy visszagörgetjenek a beszélgetés korábbi részeinek áttekintéséhez.
- **Többszereplős hívástámogatás: Hívásátirányítási**, konzultációs vagy konferenciaforgatókönyvek esetén az átiratok élőben jelennek meg az új résztvevők hívásához való csatlakozás pontjától, és az elsődleges ügynöki konzultációs/konferenciaesemények egyértelműen meg vannak jelölve.
- **Csökkentett kézi jegyzetelés**: Az ügynökök könnyedén követhetik a lépést manuális jegyzetelés nélkül, lehetővé téve számukra, hogy teljes mértékben elkötelezettek maradjanak és az ügyfélre összpontosítsanak.
- **Visszajelzési mechanizmus**: A beszélgetés végén elérhető egy opcionális felfelé / lefelé mutató hüvelykujj visszajelzési lehetőség az átírás pontosságának javítása érdekében.

Miért fontos: Ez a funkció javítja a kommunikáció pontosságát, csökkenti a félreértéseket (különösen az ékezetek vagy az összetett információk esetében), és növeli a hatékonyságot az ismétlődő beszélgetések és a kézi jegyzetelés minimalizálásával, ami pontosabb és időszerűbb válaszokat eredményez.



Ábra 7 Agent Desktop élő átiratokkal

2.3.2. Méretezhetőség: Továbbfejlesztett konzultációs és átviteli modálok (alapértelmezés szerint engedélyezve van)

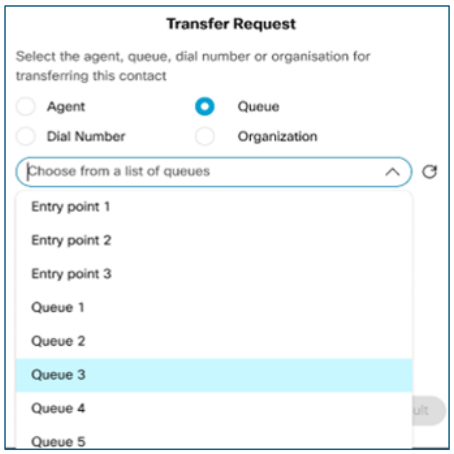
Commented [M(7]: ez a 3720 - ha ez a helyzet, akkor július van;

A hívásátirányítási és konferenciafunkciók felhasználói élményét továbbfejlesztjük a nagyobb konzisztencia és egyértelműség érdekében, különösen nagy léptékű telepítések esetén.

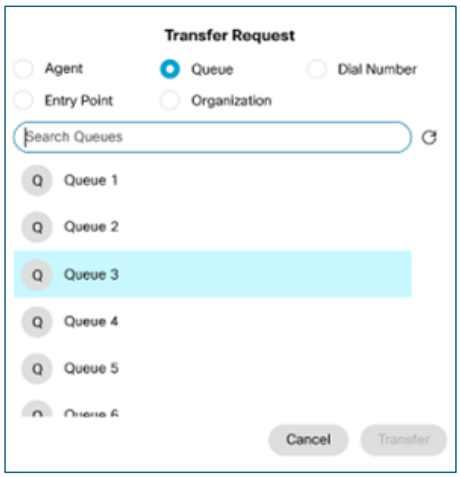
Mi változik:

- **Egyszerűsített felhasználói felület**: A Consult és Transfer modálok következetesebb és intuitívabb kialakításúak lesznek, külön választógombokkal a belépési pontokhoz és a sorokhoz.
- **Tisztább navigáció**: A belépési pontok és a várólisták külön opcióként jelennek meg az átviteli módban a könnyebb navigáció és a képernyő területének optimalizálása érdekében.
- **Szabványosított entitáslista**: Az entitások (pl. ügynökök, várólisták) egységesen lesznek felsorolva mindkét modálisban, optimalizálva a munkaterületet azáltal, hogy csak azt mutatják, amihez hozzáférése van, a hozzáférés-vezérlési beállítások alapján.
- **Lapszámozott keresés: Az** állomás hitelesítő adatai, a lekérdezési és átviteli módok támogatják a lapszámozott keresést a nagyszámú csapat, belépési pont és várólista hatékony kezeléséhez.

Miért fontos: Ezek a fejlesztések javítják a hatékonyságot és gördülékenyebbé teszik a híváskezelési munkafolyamatot, csökkentve a zavart és a hibákat az átirányítások és konzultációk során, különösen a nagy ügyfélszolgálati központok esetében.



Ábra 8 Jelenlegi átadási/konzultációs modálok



Ábra: 9 Továbbfejlesztett transzfer/konzultációs modálok

2.3.3. A konzultációs láb elegáns meghosszabbítása, ha az ügyfél véletlenül elesik (rendszergazdai konfigurációt igényel)

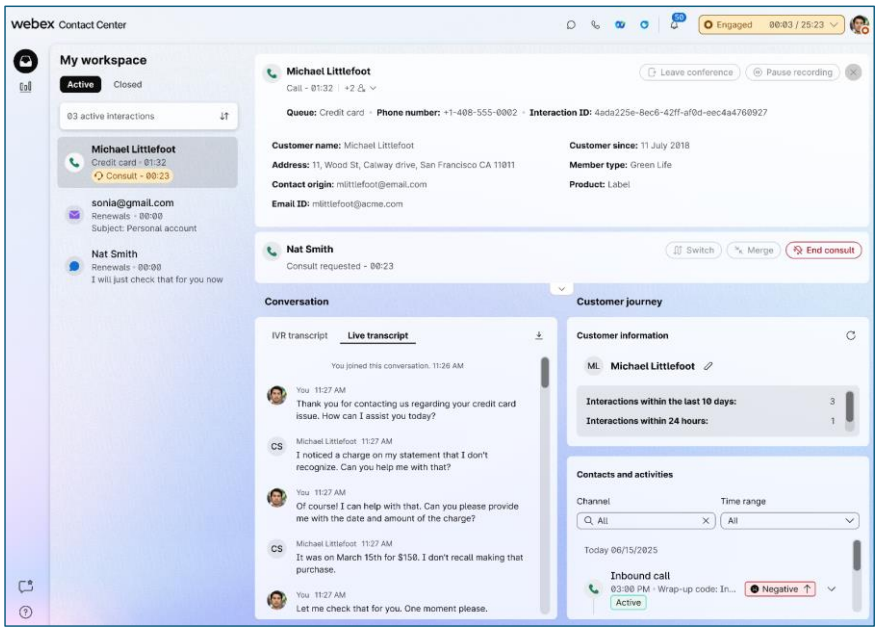
Commented [M(8]: Az általános elérhetőség dátuma július közepe

Ez a funkció javítja az együttműködést a konzultációs hívások során, biztosítva a folytonosságot, és lehetővé téve az ügynökök számára, hogy akkor is véglegesítsék a megbeszéléseket, ha az ügyfél megszakítja a kapcsolatot.

Mi változik:

- **Drop értesítések** törlése: Az ügynökök egyértelmű értesítést kapnak, amikor egy ügyfél kilép a beszélgetésből, és a résztvevők panel pontosan tükrözi az ügyfél távollétét.
- **Zökkenőmentes ügynök-konzultált fél együttműködés**: Az ügynök és a konzultált fél megszakítás nélkül folytathatja a megbeszélést, lehetővé téve számukra, hogy összehangolják a következő lépéseket vagy cselekvési terveket az ügyfél számára.
- **Rugalmasság az újracsatlakozáshoz**: Az ügynökök képesek lesznek felfüggeszteni a konzultációt, visszahívni az ügyfelet, kapcsolatba lépni vele, és zökkenőmentesen folytatni a konzultációt a kontextus elvesztése nélkül.

Miért fontos: Ez biztosítja, hogy az ügynökök akkor is véglegesíthessék a szakértőkkel folytatott megbeszéléseket, ha az ügyfél kilép, javítva a hívás utáni folyamatokat, csökkentve a hirtelen befejezéseket, valamint javítva az általános hatékonyságot és az ügyfélélményt.



A Figure 10 Consult az ügyfél kapcsolatának bontása után is folytatódik

2.3.4. Visszahívások ütemezése – bejövő és manuális kimenő (rendszergazdai konfigurációt igényel)

Commented [M(9]: Ennek a híváskezelés 2.3. szakaszába kell kerülnie? Visszahívásokat ütemezhet interakció közben

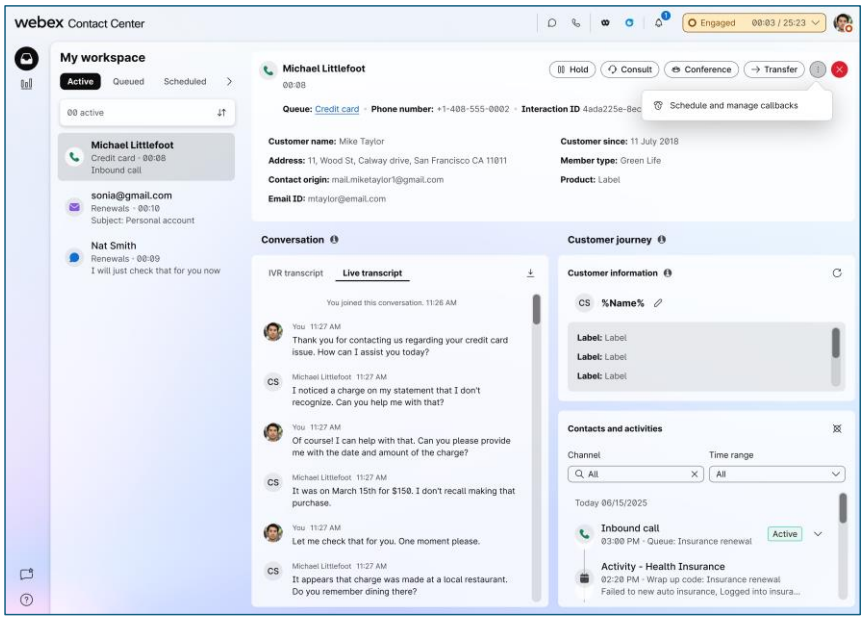
Commented [TS10R9]: Igen, köszönöm. Ott lenne a legjobb értelme. A szakasz áthelyezése a következőre: 2.3.4.

Új képességek az ügynökök számára a visszahívások ütemezéséhez, növelve az ügyfelek nyomon követésének rugalmasságát.

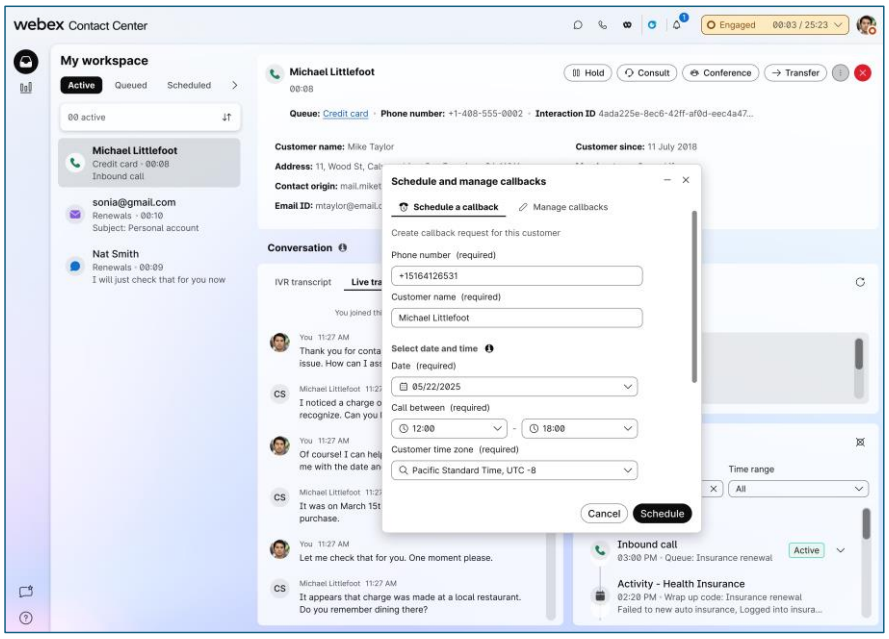
Mi változik:

- **Ügynök által kezdeményezett visszahívás-ütemezés**: Az ügynökök bejövő és manuális kimenő visszahívásokat is ütemezhetnek közvetlenül az asztalról élő interakció során, vagy akár összegzési állapotban is.
- **Konfigurálható részletek**: Az ügynökök konfigurálhatják a visszahívás részleteit, például az ügyfél nevét, a kívánt időt (30 perctől 30 napig), az időzónát, a visszahívási számot és a várólista nevét.
- **Hozzárendelési beállítások**: A visszahívások bárkihez hozzárendelhetők a várólistán vagy egy adott ügynökhöz.
- **Kezelési képességek**: Az ügynökök kezelhetik a meglévő visszahívásokat, beleértve azok szerkesztését, igénylését vagy visszavonását.
- **Asztali értesítések**: A rendszer egyértelmű asztali értesítéseket küld az ütemezett visszahívásokról.

Miért fontos: Ez nagyobb rugalmasságot biztosít az ügyfelek nyomon követésének és proaktív tájékoztatásának kezelésében, javítja az ügyfelek elégedettségét azáltal, hogy lehetővé teszi a beszélgetéseket a megfelelő időpontokban, és növeli az ügynökök termelékenységét a hívások mennyiségének elosztásával.



Ábra: 11 Továbbfejlesztett visszahívásütemezés - Interakcióvezérlési lehetőségek



Ábra: 12 Továbbfejlesztett visszahívásütemezés – Visszahívások ütemezése és kezelése

2.3.4. Ügyfélút widget: Ügynöki élmény (alapértelmezés szerint engedélyezve)

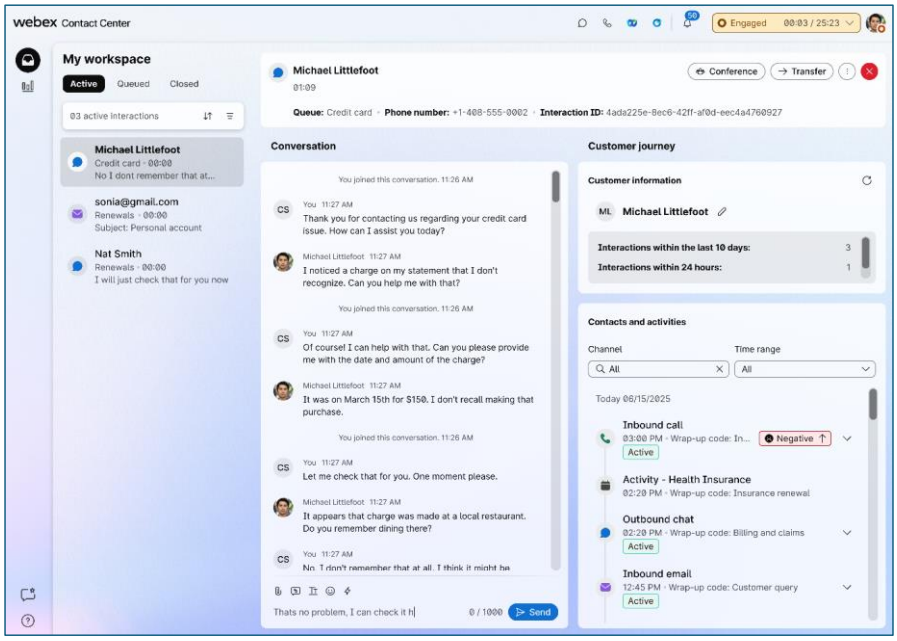
Az ügynökök mostantól azonnal hozzáférhetnek az ügyfélinterakciók átfogó, többcsatornás nézetéhez, amely kritikus kontextust biztosít az élő kapcsolatok során.

Mi változik:

- **Alapértelmezett elérhetőség**: A Customer Journey Data Service (CJDS) felületi elem mostantól alapértelmezés szerint elérhető lesz a Webex Contact Center Agent Desktop és az ügynöki személyiséggel rendelkező felettesek számára. Ez lecseréli a meglévő Kapcsolatelőzmények felületi elemet az alapértelmezett elrendezésben.
- **Holisztikus ügyfélnézet**: Az ügynökök konszolidált, valós idejű képet kapnak az összes korábbi ügyfélkapcsolatról hang-, natív csevegési, e-mail- és IMI-csatornákon keresztül, időbélyegekkel kiegészítve.
- **Továbbfejlesztett kontextus**: A widget lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy csatornák (hang, e-mail, csevegés, IMI) alapján és 365 napon keresztül szűrjék az ügyfélkapcsolati információkat, lehetővé téve a korábbi részletekre való gyors hivatkozást.

- **Ügyféladatok**: Az ügynökök megtekinthetik az ügyfélprofilokat és elemzéseket, ami az ügyfél jobb megértéséhez és személyre szabottabb interakciókhoz vezet.

Miért fontos: Ez a funkció lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy holisztikus képet kapjanak az ügyféltörténetről, így nincs szükség az információk megismétlésére, és jelentősen javítja a lekérdezések hatékony kezelésének képességét. Ez jobb átlagos kezelési időt (AHT) és pozitívabb ügyfélélményt (CSAT/NPS) eredményez.



Ábra 13 Ügyfélút widget

2.4. Outbound interakciók: Digitális és kampányfejlesztések

Commented [M(11]: Hozzáadás 2.3.4 – Ügyfélút widget alapértelmezés szerint https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Mivel a "Visszahívások ütemezése" 2.3.4-ként került ide, az "Ügyfélút widget" 2.3.5-ként lett hozzáadva. Kérjük, tekintse át.

Új képességek a kimenő digitális interakciók és kampányok kezdeményezéséhez és kezeléséhez.

2.4.1. Digitális ügynök által kezdeményezett kimenő – átviteli interakció (alapértelmezés szerint engedélyezve van)

Az ügynökök mostantól rugalmasan továbbíthatják a kimenő digitális interakciókat (SMS és e-mail) a várólistákba vagy más ügynökökhöz/felügyelőkhöz.

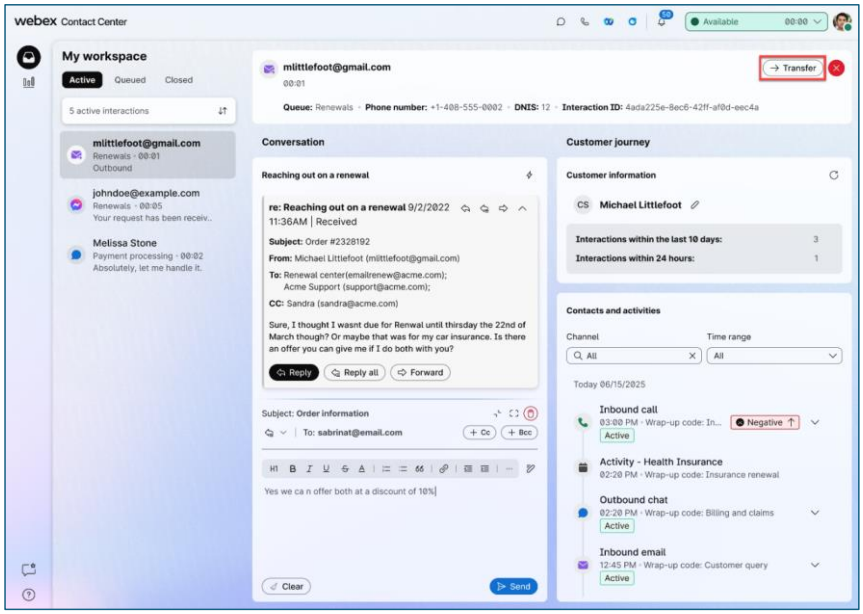
Mi változik:

- **Kimenő SMS/e-mail** átvitele: A prémium licenccel rendelkező ügynökök digitális kimenő SMS és e-mail interakciókat továbbíthatnak várólistáknak, más

ügynököknek vagy felügyelőknek (felügyelői és ügynöki szerepkörrel rendelkezők számára). Ez kritikus fontosságú a folyamatos kommunikáció kezeléséhez.

- **Bejövő e-mailek továbbítása ügynöknek**: Az ügynökök mostantól vakon továbbíthatják a bejövő e-mail-interakciókat más ügynököknek/felügyelőknek, ez a képesség korábban a várólistákra korlátozódott, és közvetlenebb átadási lehetőségeket kínál.

Miért fontos: Ez a fejlesztés lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy elkerüljék a beszélgetések idő előtti befejezését műszakjuk végén, biztosítva a zökkenőmentes átadást és a folyamatos ügyfélszolgálatot, különösen azoknak az ügyfeleknek, akiknek folyamatos kommunikációs csatornákra van szükségük.



Ábra 14 Kimenő e-mail átutalás gombbal

2.4.2. Az asztali felhasználói felület fejlesztései az előnézeti kampányokhoz (rendszergazdai konfigurációt igényel)

A kimenő kampányok kezelésének felhasználói élményét továbbfejlesztjük, hogy igazodjon a jelenlegi iparági szabványokhoz és a Webex on-prem képességekhez.

Mi változik:

- **Továbbfejlesztett előnézeti kampányélmény**: Az ügynökök mostantól fogadhatják a hívást, vagy átugorhatják/eltávolíthatják a kapcsolatokat ezekkel a műveletekkel, amelyeket a API válasz rögzít.

Commented [M(13]: Ezt jobban meg tudjuk fogalmazni

Commented [TS14R13]: Az alábbiakban néhány javaslat található. Tudna javaslatot tenni arra, hogy melyik cím néz ki jobban, és ennek megfelelően frissíthetem?

"Az asztali felhasználói felület javítása: előnézeti és prediktív/progresszív kampányok fejlesztései"

"Asztali felhasználói felület fejlesztései előnézeti és progresszív/prediktív kampányokhoz"

"Az asztali felhasználói felület javítása: kimenő kampánykezelési frissítések"

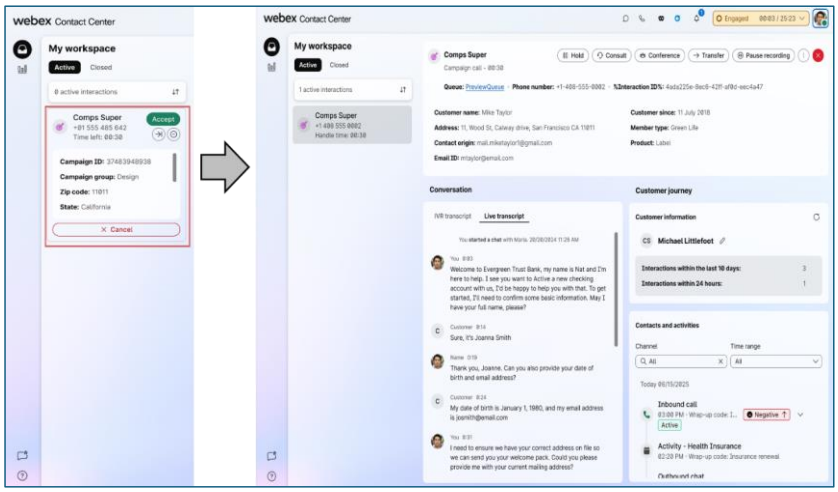
"Asztali felhasználói felület frissítései: előnézeti és prediktív/progresszív kampányok"

"Az asztali felhasználói felület egyszerűsítése: kimenő kampányok fejlesztései"

Commented [M(15R13]: Az asztali felhasználói felület fejlesztései az előnézeti kampányokhoz

- **Automatikus kapcsolatküldés**: A kapcsolattartók automatikusan elküldésre kerülnek az ügynököknek, amikor elérhetővé válnak, optimalizálva az ügynök idejét (lekérésről leküldéses modellre való áttérés).
- **Konfigurálható beállítások**: A kampányszintű beállítások lehetővé teszik a rendszergazdák számára az "Átugrás**" és az "Eltávolítás**" opciók letiltását, valamint az időtúllépési időtartamok és az automatikus műveletek (Kihagyás, Elfogadás, Elutasítás) konfigurálását.
- **Naplózás**: A rendszer naplózza, hogy az ügynökök milyen gyakran használják az "**Átugrás**" és az "**Eltávolítás**" opciókat a jobb kampánykezelés érdekében.

Miért fontos: Ezeknek a frissítéseknek az a célja, hogy intuitívabb és hatékonyabb élményt nyújtsanak a kimenő kampányokban részt vevő ügynököknek, segítve őket abban, hogy jobban felkészüljenek ezekre az interakciókra, és kezeljék őket, valamint megszüntessék a meglévő funkcióhiányosságokat.



Ábra 15 Továbbfejlesztett előnézeti kampány

3. A felügyelő útja: fokozott felügyelet és menedzsment

Ez a szakasz a Webex Contact Center Supervisor Desktop jelentős változásait és új funkcióit részletezi.

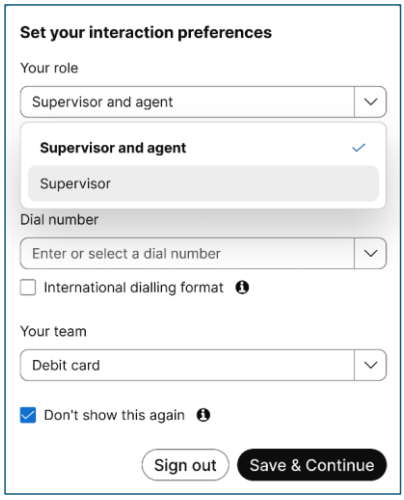
3.1. Továbbfejlesztett bejelentkezési és állomási hitelesítő adatok (rendszergazdai konfigurációt igényel)

Az ügynökökhöz hasonlóan a felügyelők is egyszerűbb bejelentkezési folyamatot tapasztalnak, csökkentve a súrlódást és javítva a hatékonyságot.

Mi változik:

- **Intelligensebb bejelentkezési lehetőségek**: A bejelentkezési képernyő dinamikusan csak a felügyeleti profilhoz kapcsolódó beállításokat jeleníti meg, így kiküszöböli az irreleváns választásokat.
- **Előre kitöltött hitelesítő adatok**: A tárcsázási számok vagy mellékek automatikus előzetes kitöltése egyopciós profilokhoz, így időt takaríthat meg.
- **Webex Calling érvényesítés**: Valós idejű érvényesítés a Webex Calling felhasználók számára, biztosítva a helyes és regisztrált mellékeket / tárcsázási számokat.
- **"Ne jelenjen meg újra" funkció**: Lehetőség az állomás kiválasztásának kihagyására a jövőbeli bejelentkezésekhez, az automatikus bejelentkezés engedélyezésével.

Miért fontos: Gyorsabb bejelentkezés, kevesebb hiba és jobb útválasztási hatékonyság a felügyelők számára, lehetővé téve számukra, hogy gyorsan hozzáférjenek felügyeleti eszközeikhez. Emellett azok a felügyelők, akik már kiválasztották a mentett hitelesítő adatokat, továbbra is zökkenőmentes élményt élvezhetnek anélkül, hogy találkoznának az új felhasználói felülettel, fenntartva jelenlegi munkafolyamatukat.



Ábra 16 : Továbbfejlesztett felügyelői bejelentkezési képernyő

3.2. Monitoring & Management: mélyebb betekintés és vezérlés

A felügyelők hatékonyabb eszközökhöz jutnak csapataik valós idejű monitorozásához és irányításához, lehetővé téve az adatvezérelt döntéseket.

3.2.1. Valós idejű várólista-statisztikák (alapértelmezés szerint engedélyezve van)

A felügyelők központosított és végrehajtható nézetet kapnak a várólista teljesítményéről, lecserélve az előző Home oldal irányítópultját.

Mi változik:

- **Dedikált "Várólisták" Tab**: A Supervisor Desktop új Tab/szakasza egyetlen hozzáférési pontot kínál az összes várólistával kapcsolatos információhoz, beleértve az ügynökök rendelkezésre állásának valós idejű mutatóit és a napi/7 napos trendvonalakat.
- **Személyre szabott nézet**: Oszlopok kiválasztása, elrendezése és szűrése az adott várólisták legrelevánsabb mutatóinak megjelenítéséhez (pl. leghosszabb várakozási feladat, átlagos várakozási idő, átlagos várakozási idő, átlagos válaszadási idő).
- **Vizuális ábrázolás**: A valós idejű várólista-metrikák vizuálisan vonzó és könnyen érthető formátumban jelennek meg (táblázatok, diagramok, grafikonok).
- **Részletező képességek**: A felügyelők elmélyülhetnek a várólista részleteiben, megvizsgálhatják az ügynökök állapotát és az aktuális interakciókat, és betekintést nyerhetnek a készségalapú útválasztásba.
- **Közvetlen műveletek: A** felület közvetlen hozzáférést biztosít olyan műveletekhez, mint az ügynökök hozzárendelése vagy eltávolítása (ügynökalapú várólistákhoz).

Miért fontos: Ez a funkció kritikus, valós idejű betekintést nyújt a várólisták teljesítményébe, lehetővé téve a felügyelők számára, hogy gyors, adatközpontú döntéseket hozzanak a személyzet optimalizálása, a szolgáltatási szintek javítása és a változó hívásmennyiséghez való alkalmazkodás érdekében.

Fontos megjegyzések:

- Ez a funkció csak az új felhasználói felületen van megvalósítva. A felügyelőknek át kell váltaniuk az "**Új megjelenésre**", hogy hozzáférjenek a valós idejű várólista-statisztikákhoz.
- Az új várólistanézet automatikusan megjelenik a felügyelők számára az "**Új megjelenés**" felületen. A funkció engedélyezéséhez vagy eléréséhez nem kell frissíteniük a JSON-elrendezést.

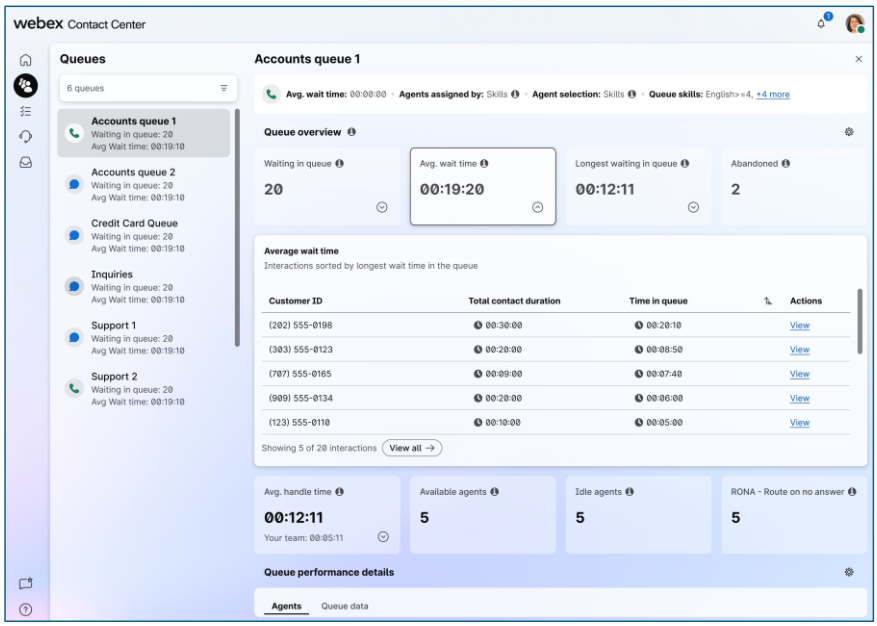
Commented [M(16]: Távolítsuk el ezt a sort @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Kihúzták, de Janani megerősítése után teljesen eltávolítják.

Commented [M(18R16]: Távolítsuk el biztosan.. Tudom, hogy most nem távolítjuk el.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - meg tudná jegyezni, hogy az új várólistanézet automatikusan megjelenik a felügyelők számára, és nem kell frissíteniük a JSON elrendezést?

Commented [TS20R19]: Frissült a megjegyzés.



Új felügyelő 17 valós idejű várólista-statisztikák Tab

3.2.2. Interakciók listanézet (alapértelmezés szerint engedélyezve)

A Felvételkezelés területet egy új Interakciók Tab váltja fel, amely átfogó képet nyújt az összes ügyfél-interakcióról.

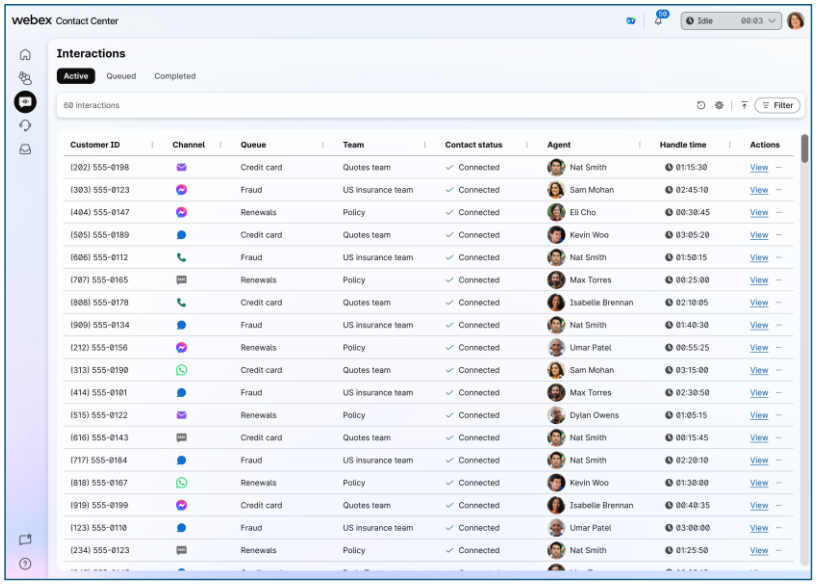
Mi változik:

- **Új "Interakciók" Tab**: Ez a Tab világos, valós idejű képet nyújt az ügyfelek interakcióiról minden szakaszban, konszolidálva az élő, a sorban álló és a múltbeli interakciókat.
- **Három alfül**:
    - **Aktív interakciók**: Valós időben figyelheti az élő beszélgetéseket, és olyan részleteket jeleníthet meg, mint az interakcióazonosító, a csatorna, a várólista, az ügynök neve és az elkötelezettség időtartama.
    - **Soron belüli interakciók**: Megtekintheti a várólistákban várakozó interakciókat, beleértve az interakcióazonosítót, a várólistát, a csatornát és a kapcsolattartó központban töltött időt.
    - **Befejezett interakciók**: Könnyedén hozzáférhet a korábbi interakciókhoz és felvételekhez.

- **Testreszabható táblázat**: Testreszabható táblázat az adatok szűréséhez és rendszerezéséhez, javítva a használhatóságot.

Miért fontos: Ez a továbbfejlesztett funkció leegyszerűsíti a folyamatban lévő esetek nyomon követését és a befejezett interakciók áttekintését, növelve a hatékonyságot és a reakcióképességet a felügyelők számára azáltal, hogy egyetlen, intuitív felületet biztosít az interakciók kezeléséhez.

Megjegyzés a szűrőkhöz: Számos szűrő kifejezetten az e-mail csatornának felel meg, például az e-mail tárgyának, címzettjeinek és másoknak. Ahhoz, hogy ezeket a szűrőket az Interakciók oldalon használhassa, először engedélyezni kell őket a folyamatvezérléssel.



Új interakciók listanézete 18

3.2.3. Interakciók részletes nézete (rendszergazdai konfigurációt igényel)

Átfogó, teljes oldalas nézet a részletes interakcióelemzéshez, amely mélyebb betekintést nyújt a felügyelők számára.

Mi változik:

- **Továbbfejlesztett részletek nézet**: A felügyelők átfogó áttekintést kapnak az ügyfelek interakcióiról, beleértve a digitális interakciók élő és teljes átiratát.
- **Gazdag adatok panel**: A meglévő felvételek mellett mélyebb betekintést nyerhet a valós idejű átiratok, a részletes interakciós adatok panel (amely az időzítéseket,

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) átiratai nem jönnek jól... Megerősíthetjük a frissítést?

Commented [J(22R21]: Frissül

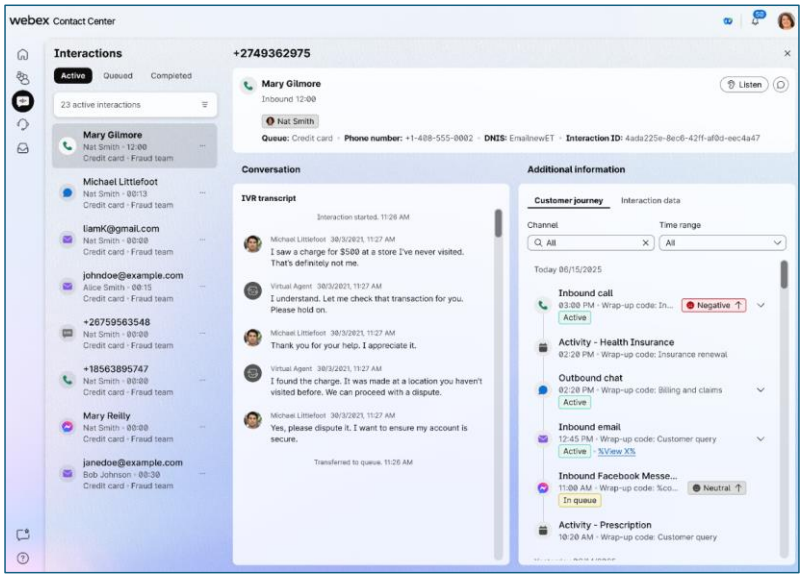
az időtartamot, a tartási időt és a kezelési időt mutatja), valamint a különböző csatornákra és napokra kiterjedő ügyfélút-nézet.

- **Központi hozzáférés**: Ez a nézet konszolidálja az összes releváns interakciós adatot, leegyszerűsítve az elemzést és az áttekintést.

Miért fontos: Ez gazdagabb adatokat biztosít a felügyelők számára a jobb nyomon követéshez, elemzéshez és az ügyfelek elkötelezettségének mélyebb megértéséhez, elősegítve a jobb coachingot és teljesítménymenedzsmentet.

Fontos megjegyzések / Hamarosan:

- Az Ügyfélút widget ebben a nézetben lesz hozzáadva és frissítve gyors követésű fejlesztésként.
- Valós idejű és történelmi átiratok is elérhetők lesznek gyors követésként.



Ábra 19 Átfogó interakció részletei nézet

3.2.4. Egyéni ügynöki készségprofil frissítése a felügyeleti asztalról (rendszergazdai konfiguráció szükséges)

A felügyelők képesek lesznek közvetlenül módosítani az ügynökök képzettségi profiljait, egyszerűsíteni a műveleteket és csökkenteni az adminisztratív terheket.

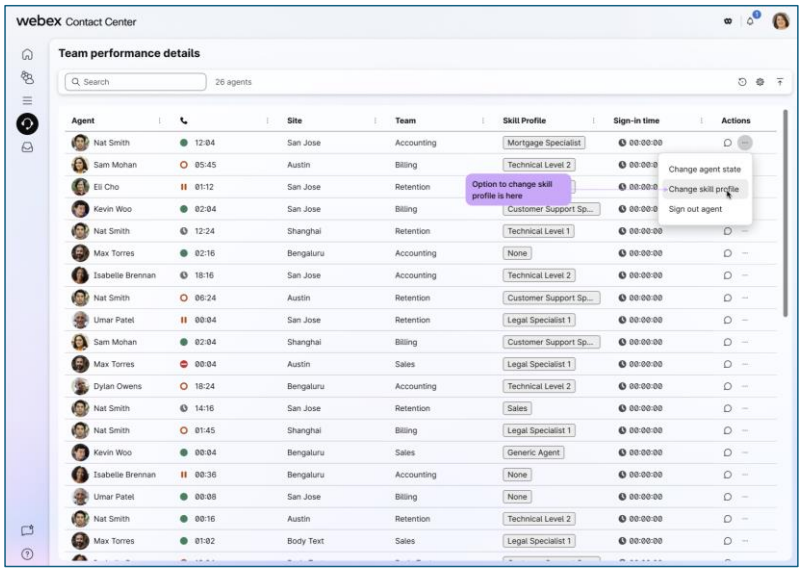
Mi változik:

- **Közvetlen szakértelemprofil-frissítések**: A felügyelők közvetlenül a Felügyelő asztalról tekinthetik meg és frissíthetik az egyes ügyintézők képzettségprofiljait a

Csapat teljesítményének részletei nézetben. Ez kiküszöböli annak szükségességét, hogy az ilyen változásokhoz navigáljon a Control Hubhoz.

- **Valós idejű kiigazítások**: Ez lehetővé teszi a felügyelők számára, hogy valós idejű kiigazításokat hajtsanak végre a hatáskörükbe tartozó ügynökökön, például frissítsék a képzettségi szinteket vagy hozzárendeljenek/eltávolítsanak készségprofilokat, biztosítva az útválasztásra gyakorolt azonnali hatást.
- **Kulcsfontosságú** szakértelemrészletek: A felügyelők megtekinthetik a szakértelemprofil legfontosabb részleteit, például a szakértelem nevét, típusát és értékét, hogy gyorsan megalapozott döntéseket hozhassanak.
- **Betűrendes rendezés**: A rendelkezésre álló szakértelemprofilok és a profilon belüli szakértelemek betűrendbe lesznek rendezve a könnyebb használat érdekében.

Miért fontos: Ez a funkció növeli a működési agilitást, lehetővé téve a felügyelők számára, hogy gyorsan alkalmazkodjanak a változó igényekhez az ügynöki készségek közvetlen kezelésével, anélkül, hogy minden változáshoz rendszergazdai beavatkozásra lenne szükség, javítva a hatékonyságot és a reakcióképességet.



Ábrafelügyelő 20 közvetlen képességprofiljának frissítése

3.2.5. Közvetlen ügynök-hozzárendelés kezelése várólistákhoz a felügyeleti asztalról (rendszergazdai konfiguráció szükséges)

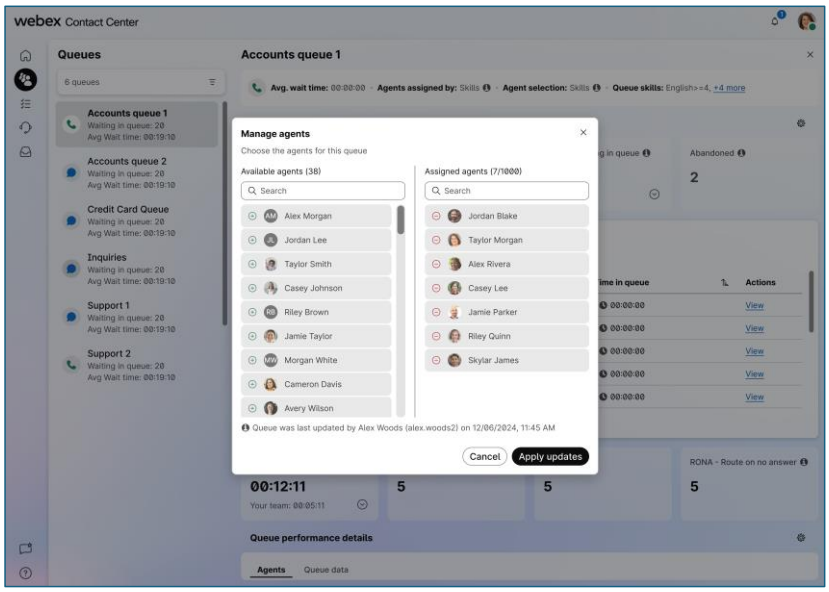
A felügyelők közvetlenül hozzárendelhetik az ügynököket az ügynökalapú várólistákhoz, így nagyobb ellenőrzést biztosítanak a munkaerő-kezelés felett.

Mi változik:

- **Közvetlen ügynök-várólista hozzárendelés**: A felügyelők közvetlenül hozzárendelhetik az ügynököket az ügynökalapú várólistákhoz a felügyelői asztalról, lehetővé téve a személyzet dinamikus beállítását a valós idejű igények alapján.
- **Várólista kapacitásának láthatósága: A** felügyelők láthatják azokat a várólistákat, amelyek elérték a kapacitásukat, lehetővé téve számukra, hogy megakadályozzák a további ügynök-hozzárendeléseket a várólisták túlterhelésének elkerülése érdekében.
- **Szerepköralapú hozzáférés**: A funkcióhoz való hozzáférést a rendszergazdák vezérlik a Control Hubon keresztül, biztosítva, hogy a jogosult felhasználók módosításokat hajtsanak végre.
- **Valós idejű megerősítés**: A felügyelők valós idejű megerősítést/értesítést kapnak a várólista-hozzárendelések sikeres frissítéséről.

Miért fontos: Ez a képesség nagyobb ellenőrzést biztosít a felügyelők számára az ügynökök elosztása felett, dinamikusabb és hatékonyabb munkaerő-kezelést tesz lehetővé, különösen ügynökalapú várólista-környezetekben, és támogatja a helyszíni ügyfelek migrálását.

Cisco Bizalmas



Ábra 21 felügyelő közvetlen ügynök hozzárendelése

4. Következtetés: A kapcsolattartó központ felhatalmazása

A Webex Contact Center Desktop fejlesztései jelentős előrelépést jelentenek mind az ügynökök, mind a felügyelők napi élményének javításában. Az egyszerűsített bejelentkezéstől és az intuitív feladatkezeléstől kezdve a hatékony, valós idejű betekintésig és a rugalmas híváskezelésig ezek a fejlesztések a hatékonyság növelésére, a kommunikáció javítására és a kivételes ügyfélszolgálat biztosítására szolgálnak.

Minden felhasználót arra biztatunk, hogy fedezze fel ezeket az új funkciókat, küldjön visszajelzést, és használja ki teljes mértékben a bennük rejlő lehetőségeket. Az Ön meglátásai felbecsülhetetlen értékűek, miközben folyamatosan fejlesztjük és finomítjuk a Webex Contact Center élményt.

5. Főbb tanulságok és partneri teendők

Ezek a fejlesztések jelentős előrelépést jelentenek a Webex Contact Center Desktop számára, és jelentős fejlesztéseket biztosítanak mind az ügynökök, mind a felügyelők számára. A zökkenőmentes átmenet biztosítása és az ügyfelek számára nyújtott érték maximalizálása érdekében íme a kritikus eredmények és a partnereink számára alapvető intézkedések.

Commented [TS23]: Janani következő megjegyzésére reagálva:

"Úgy gondolom, hogy 3-5 kulcsfontosságú elvárást / eredményt kell felhívnunk a CTA-kkal a partnerek számára, vagyis mire kell figyelniük, és mit kell tájékoztatniuk az ügyfélről. Nehéz ezt elérni egy nagy dokumentum elolvasásával."

Ez az utolsó szakasz megtartható úgy, ahogy van, vagy eltávolítható innen, és közvetlenül megosztható a partnerekkel, a részletes dokumentumra mutató hivatkozással.

5.1. Alapvető eredmények az ügyfelek számára

5.1.1 Modernizált és intuitív felhasználói élmény

- **Elvárás:** Az ügynökök és a felügyelők friss, következetes és vizuálisan vonzó felületet fognak tapasztalni. Ezt a friss megjelenést úgy tervezték, hogy csökkentse a kognitív terhelést, javítsa a használhatóságot és intuitívabb munkafolyamatot biztosítson, megalapozva a jövőbeli innovációkat.
- **Mit kell kommunikálni**: Emelje ki a felhasználói felület frissítésének előnyeit: letisztultabb, modernebb megjelenés, jobb áttekinthetőség és kényelmesebb mindennapi élmény.

5.1.2 Felhatalmazott ügynökök, gyorsabb megoldások

- **Elvárás:** Az ügynökök hatékony új eszközökhöz jutnak, amelyek közvetlenül integrálódnak a munkafolyamatukba. Az olyan funkciók, mint **a valós idejű átiratok**, az ügyfélút widget **,** a Cherry Pick interakciók és **az** ütemezett visszahívások jelentősen javítják az ügyfelek kontextusának megértését, az interakciók hatékony kezelését, valamint pontosabb és időszerűbb válaszok biztosítását.
- **Mit kell kommunikálni**: Hangsúlyozza, hogy ezek a funkciók hogyan növelik az ügynökök termelékenységét, csökkentik az átlagos kezelési időt (AHT), és magasabb ügyfél-elégedettséghez (CSAT) vezetnek azáltal, hogy személyre szabottabb és tájékozottabb interakciókat tesznek lehetővé.

5.1.3 Továbbfejlesztett felügyeleti vezérlés és valós idejű működési betekintés

- **Elvárás:** A felügyelők példátlan láthatóságot és ellenőrzést kapnak contact center működésük felett. Az új **valós idejű várólista-statisztikák, az átfogó**interakciós lista és részletes nézetek , valamint az ügynökök képzettségi profiljainak **közvetlen** frissítése és **a várólistákhoz** való ügynök-hozzárendelések kezelése lehetővé teszi az adatvezérelt döntéshozatalt és a munkaerő proaktív optimalizálását.
- **Mit kell kommunikálni**: Hangsúlyozza a megnövekedett működési agilitást és a továbbfejlesztett irányítási képességeket, amelyek lehetővé teszik a felügyelők számára, hogy gyorsan alkalmazkodjanak a változó igényekhez és optimalizálják a csapat teljesítményét.

5.2. Alapvető partneri műveleti elemek

5.2.1 Proaktív kommunikáció és tudatosság

- **Teendő**: Jó előre tájékoztassa ügyfeleit ezekről a közelgő változásokról. Ossza meg ezt a dokumentumot erőforrásként, és emelje ki az adott műveletekhez kapcsolódó legfontosabb előnyöket.
- **Miért fontos: A** korai kommunikáció segít kezelni az elvárásokat, és felkészíti az ügyfeleket az átállásra, elősegítve a pozitív bevezetési élményt.

5.2.2 Stratégiai konfiguráció és engedélyezés tervezése

- **Művelet**: **Fontos, hogy ezek közül a hatékony új funkciók közül sok alapértelmezés szerint NINCS engedélyezve.** Tekintse át a dokumentum egyes funkcióihoz tartozó "Rendszergazdai konfiguráció szükséges" megjegyzéseket. Ügyfeleivel együttműködve stratégiailag megtervezheti a funkciójelölők aktiválását, konfigurálhatja a szükséges beállításokat a Control Hubban, és módosíthatja a felhasználói engedélyeket.
- **Miért fontos**: Az időben történő és helyes konfiguráció elengedhetetlen ahhoz, hogy az ügyfelek felszabadítsák ezeknek a fejlesztéseknek a teljes értékét. A proaktív tervezés elkerüli az utolsó pillanatban felmerülő problémákat, és biztosítja, hogy a funkciók az ügyfelek igényeihez igazodjanak.

5.2.3 Képzés és örökbefogadási támogatás

- **Teendő**: Készítsen képzési anyagokat és munkameneteket ügyfelei ügynökei és felügyelői számára. Összpontosítson az új munkafolyamatokra, amelyeket olyan funkciók vezetnek be, mint a Cherry Pick, a valós idejű átiratok, az ügyfélút widget és a továbbfejlesztett felügyeleti felügyeleti eszközök.
- **Miért fontos**: A hatékony képzés kulcsfontosságú a funkciók sikeres bevezetéséhez, biztosítva, hogy a felhasználók megértsék, hogyan használhatják ki az új képességeket napi feladataik és általános teljesítményük javítása érdekében.

5.2.4 Figyelés és visszajelzés küldése

- **Teendő**: Ösztönözze ügyfeleit, hogy adjanak visszajelzést az új funkciókról a megjelenésük során és után. Továbbítson minden kritikus észrevételt vagy javaslatot a Cisco-nek.
- **Miért fontos**: Az Ön meglátásai és vásárlói visszajelzései felbecsülhetetlen értékűek a termékek folyamatos fejlesztése és finomítása szempontjából.