Webex Contact Center Desktop: miglioramenti al percorso di agenti e supervisori

1. Introduzione: un'esperienza aggiornata per agenti e supervisori

Cisco Webex Contact Center è in continua evoluzione per migliorare l'esperienza dell'utente, semplificare i flussi di lavoro e aumentare la produttività dei nostri agenti e supervisori. I prossimi miglioramenti apportano aggiornamenti significativi, concentrandosi in particolare su un'interfaccia utente aggiornata, una migliore gestione delle chiamate e funzionalità di gestione avanzate.

Questo documento funge da guida completa per comprendere questi cambiamenti trasformativi, descrivendo in dettaglio il percorso dall'accesso alle operazioni quotidiane sia per gli agenti che per i supervisori. Il nostro obiettivo è garantire una transizione graduale e massimizzare l'adozione di queste nuove potenti funzionalità.

1.1. Aggiornamento generale dell'interfaccia utente: un nuovo aspetto per tutti (abilitato per impostazione predefinita)

Commented [M(1]: L'obiettivo GA è il 22 luglio

Una pietra miliare di questo miglioramento è un miglioramento visivo completo per i desktop dell'agente e del supervisore. Questo aggiornamento mira a fornire un'interfaccia più pulita, più moderna e intuitiva.

Cosa cambia:

- **Miglioramenti visivi**: aspettatevi font aggiornati, colori di sfondo raffinati, elementi dell'interfaccia utente semplificati e una tavolozza di colori aggiornata. Questo non è solo cosmetico; È progettato per migliorare la chiarezza e l'aspetto visivo, rendendo le tue attività quotidiane più comode ed efficienti.
- **Architettura** delle informazioni aggiornata: la struttura sottostante delle interfacce utente desktop è stata ottimizzata per integrare perfettamente le funzionalità future. Questo pone le basi per funzionalità come la gestione avanzata delle attività, le statistiche delle code in tempo reale e una Tab interazioni più solide.

Materiale riservato di Cisco

Perché è importante: questo aggiornamento visivo offre un'esperienza coerente e moderna su tutta la piattaforma, migliorando l'usabilità e preparando il desktop per future funzionalità avanzate.

Azione per gli utenti: la nuova interfaccia utente è destinata alla disponibilità generale (GA) a breve. Tutte le nuove funzionalità menzionate in questo documento sono disponibili esclusivamente nella nuova interfaccia utente. Una volta abilitata, gli agenti avranno la possibilità di TURN disattivare la nuova interfaccia utente tramite **Impostazioni → cambiare nuovo aspetto**. Tuttavia, tieni presente che alcune delle nuove funzionalità non funzioneranno nell'aspetto precedente. Per i supervisori, tutte le nuove funzionalità saranno disponibili solo nella nuova interfaccia utente e non avranno la possibilità di disattivarla.

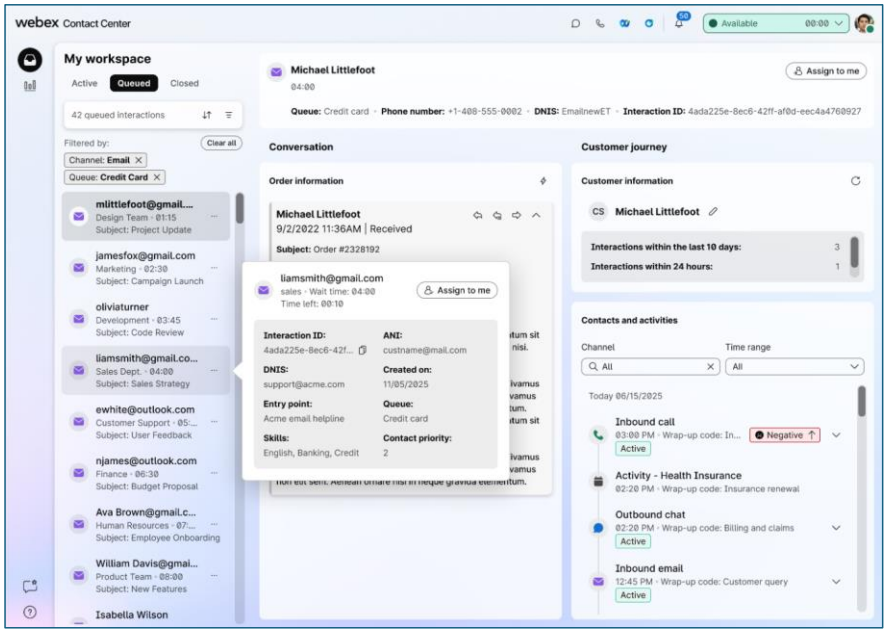


Figura 1aggiornata Agent Desktop UI

Materiale riservato di Cisco

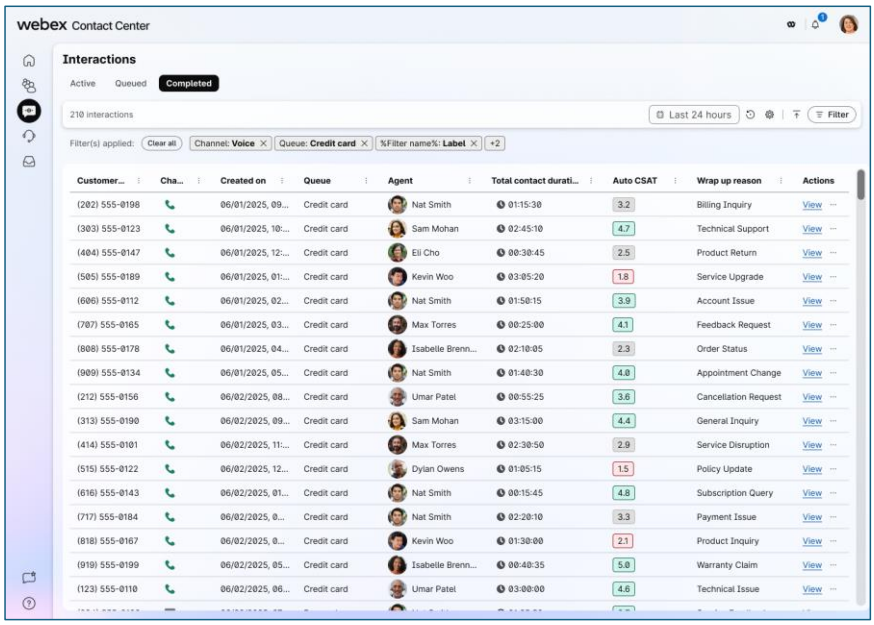


Figura 2 Interfaccia utente desktop del supervisore aggiornata

2. Il percorso dell'agente: dall'accesso all'interazione con il cliente

Commented [M(2]: Data GA: 22 luglio

Questa sezione descrive le principali modifiche e miglioramenti che influiscono sull'esperienza Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Credenziali di accesso e stazione avanzate (richiede configurazione amministrativa)

Commented [M(3]: Data GA: 22 luglio

Il processo di accesso è stato semplificato per essere più veloce, più efficiente e meno soggetto a errori, risolvendo le frustrazioni comuni degli agenti legate a numeri di chiamata errati o inattivi e selezioni ripetitive.

Cosa cambia:

- **Opzioni** di accesso più intelligenti: la schermata di accesso mostrerà dinamicamente solo le opzioni relative al tuo profilo agente. Ad esempio, se si è configurati per la telefonia solo desktop, verrà visualizzata solo l'opzione desktop, eliminando le scelte non necessarie. Gli agenti solo digitali non vedranno più le opzioni di telefonia.

Materiale riservato di Cisco

- **Credenziali precompilate**: se il tuo profilo include un singolo numero di chiamata o interno configurato, queste informazioni verranno automaticamente precompilate, risparmiando tempo e fatica. Per i profili con più opzioni, sarà disponibile un comodo menu a discesa, che consente la selezione da diversi dial plan o l'inserimento di un interno personalizzato.
- **Webex Calling Convalida**: per gli utenti Webex Calling, la convalida in tempo reale garantisce che l'interno o il numero di chiamata inseriti sia corretto, registrato su un dispositivo o un'app e non attualmente in uso da un altro agente. Questa convalida proattiva previene problemi di routing comuni come RONA (Redirection on No Answer) e migliora la precisione dell'indirizzamento delle chiamate.
- **Funzione** "Non mostrarlo più": una nuova casella di controllo consente di salvare i dati e saltare la schermata di selezione della stazione durante gli accessi successivi, abilitando l'accesso automatico e ignorando questo passaggio. Questa impostazione viene mantenuta in diversi accessi al browser e può essere cancellata in qualsiasi momento nelle impostazioni del profilo, se necessario.

Perché è importante: in precedenza, gli agenti dovevano inserire manualmente le proprie credenziali e navigare in più passaggi per accedere, il che spesso portava a ritardi ed errori. Questo miglioramento semplifica il processo automatizzando i passaggi chiave, riducendo significativamente i tempi di accesso, riducendo al minimo gli errori causati da informazioni digitate in modo errato e migliorando la precisione dell'indirizzamento delle chiamate. Gli agenti che hanno salvato le credenziali selezionate oggi non vedranno la nuova interfaccia utente, garantendo un'esperienza senza interruzioni per coloro che già utilizzano questa funzione. Nel complesso, questo cambiamento porta a un inizio più agevole della giornata lavorativa e a una maggiore produttività per gli agenti.

Materiale riservato di Cisco

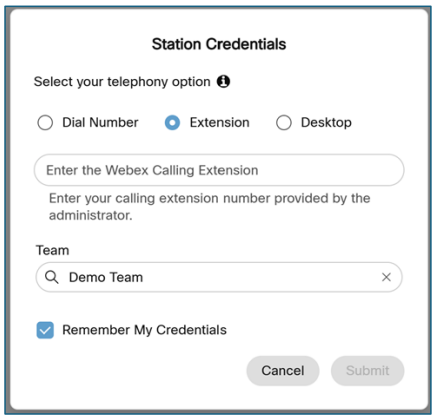


Figura 3 Schermata di accesso agente corrente

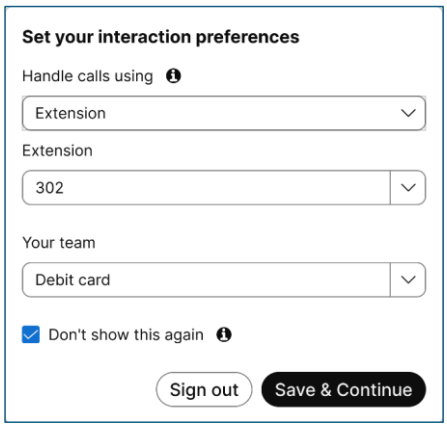


Figura 4 Schermata di accesso agente migliorata

2.2. Gestione delle attività: gestione semplificata delle interazioni

Il modo in cui gli agenti visualizzano e gestiscono le operazioni in ingresso e in coda si sta evolvendo per maggiore chiarezza e controllo.

2.2.1. Aggiornamento dell'interfaccia utente dell'elenco attività (abilitato per impostazione predefinita)

Commented [M(4]: 22 luglio

Il riquadro Elenco attività sta subendo una significativa riprogettazione per migliorare l'organizzazione e la leggibilità, offrendo una casella di posta unificata per tutte le interazioni.

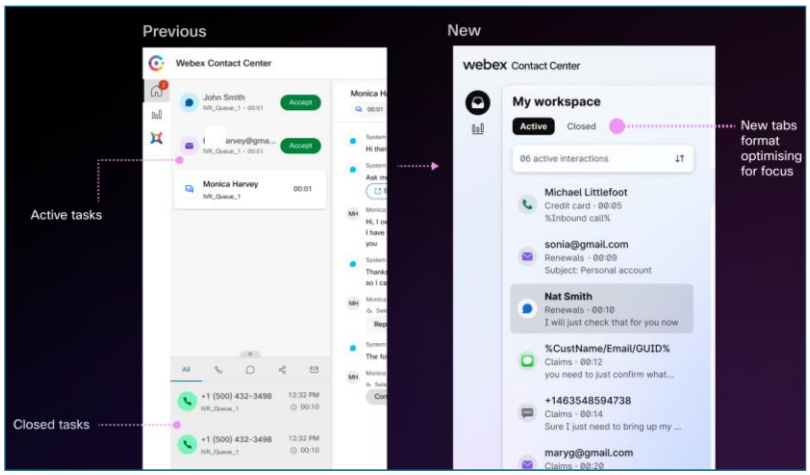
Cosa cambia:

Materiale riservato di Cisco

- **Progettazione** a schede: la precedente sezione suddivisa per "**Recenti**" verrà sostituita con una progettazione a 3 schede, che fornisce una chiara panoramica del carico di lavoro:
    - **Attivo**: mostra tutte le interazioni attualmente attive, inclusi tipo di chiamata, numero di telefono del cliente, DNIS, coda e tempo trascorso.
    - **In coda**: visualizza le interazioni in attesa nelle code per il prelievo dell'agente, mostrando il nome del cliente, l'e-mail (se disponibile), la coda e il tempo trascorso.
    - **Completato**: fornisce un registro cronologico delle interazioni completate di recente su tutti i canali.
- **Visibilità** migliorata: tutti gli agenti sperimenteranno questa modifica dell'interfaccia utente dell'elenco attività, migliorando la loro capacità di gestire il carico di lavoro in modo efficace fornendo una visualizzazione completa a riquadro singolo di tutte le interazioni in ingresso e in corso.
- **Indicatori** di messaggi non letti: evidenzia visivamente i messaggi non letti nelle chat e nelle conversazioni sociali.
- **Azioni** in blocco: opzione per "**Accetta tutte le attività**" quando più nuove richieste sono in sospeso.

Perché è importante: questo aggiornamento introduce un cambiamento significativo nel modo in cui gli agenti gestiscono le loro interazioni sostituendo la precedente sezione divisa per "**Recenti**" con un design semplificato e a schede. Fornendo una panoramica più chiara e organizzata delle attività correnti, in coda e completate in una vista a riquadro singolo, gli agenti possono assegnare priorità e gestire meglio il carico di lavoro. Questa modifica non solo semplifica la navigazione, ma migliora anche l'efficienza, consentendo agli agenti di gestire le interazioni in modo più efficace e di offrire una maggiore soddisfazione del cliente.

Materiale riservato di Cisco



Pannello Attività figura 5 - Vecchia e nuova interfaccia utente

2.2.2. Interazioni Cherry Pick (ricerca e selezione) (richiede la configurazione dell'amministratore)

Commented [M(5]: Dobbiamo indicare dove la funzione richiede la configurazione dell'amministratore rispetto all'abilitazione predefinita.

Commented [TS6R5]: Chiamato per tutte le funzionalità, indipendentemente dal fatto che una funzione sia configurata dall'amministratore o abilitata per impostazione predefinita, solo nei titoli, per una rapida comprensione.

Gli agenti otterranno un maggiore controllo sulla selezione delle interazioni digitali dalle code, consentendo loro di gestire il carico di lavoro in modo più efficace.

Cosa cambia:

- **Nuova funzionalità** Tab "In coda": all'interno della nuova interfaccia utente dell'elenco operazioni, il Tab "**In coda**" consentirà agli agenti di visualizzare, filtrare e ordinare le conversazioni all'interno delle code a cui hanno accesso. Ciò consente di risolvere scenari come picchi di interazione o competenze specifiche dell'agente.
- **Selezione** avviata dall'agente: gli agenti con licenze standard e premium possono ora assegnare manualmente le conversazioni a se stessi, anche se superano i limiti simultanei, offrendo flessibilità nella gestione di attività ad alta priorità o specializzate.
- **Filtraggio e ordinamento**: l'interfaccia offrirà varie icone per applicare etichette di ordinamento (ad esempio, priorità del contatto, nome del cliente, tempo di attesa più lungo, nome della coda) e filtri (ad esempio, flusso di interazione, dettagli, metriche temporali, canale, punto di ingresso).
- **Anteprima** delle trascrizioni in tempo reale: gli agenti possono visualizzare le trascrizioni delle conversazioni in modalità di sola lettura prima di riprendere un'attività, fornendo un contesto cruciale per una gestione efficiente.

Materiale riservato di Cisco

- **Selezione** in blocco: possibilità di selezionare in blocco le conversazioni dalla coda per una maggiore efficienza.

Perché è importante: questa funzione consente agli agenti di dare priorità a determinate conversazioni in base all'esperienza o all'urgenza, migliorando l'esperienza del cliente e garantendo risoluzioni più rapide e accurate. Semplifica inoltre le procedure di transizione della conversazione alla fine dei turni, consentendo agli agenti di chiudere i cicli sulle attività correlate.

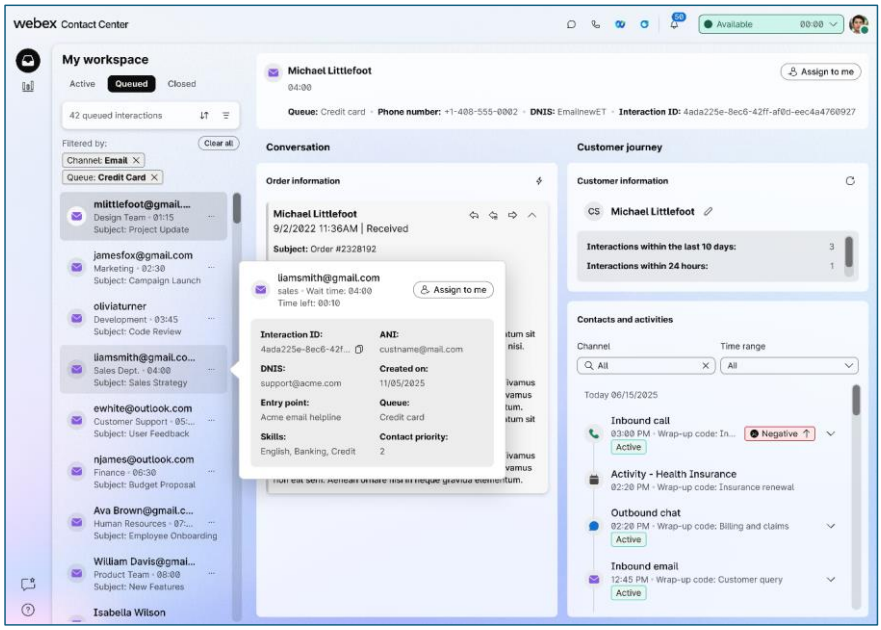


Figura 6 Agent Desktop con funzionalità Cherry Pick

2.3. Gestione delle chiamate: strumenti di comunicazione avanzati

Sono stati introdotti diversi miglioramenti per rendere la gestione delle chiamate più efficiente e fornire un contesto migliore durante le interazioni con i clienti.

2.3.1. Trascrizioni in tempo reale per gli agenti (richiede la configurazione dell'amministratore)

Gli agenti avranno ora una trascrizione in tempo reale e continuamente aggiornata delle conversazioni con i clienti, migliorando la loro capacità di seguire e rispondere in modo efficace.

Cosa cambia:

Materiale riservato di Cisco

- **Trascrizione** dal vivo: ogni parola pronunciata viene accuratamente catturata in tempo reale direttamente all'interno del Agent Desktop, con una latenza target inferiore a 1 secondo.
- **Scorrimento** automatico: la trascrizione scorre automaticamente per mostrare le ultime parole pronunciate, consentendo agli agenti di scorrere indietro per rivedere le parti precedenti della conversazione.
- **Supporto** per chiamate con più partecipanti: durante gli scenari di trasferimento di chiamata, consultazione o conferenza, le trascrizioni verranno visualizzate in tempo reale dal momento in cui si è unita alla chiamata per nuovi partecipanti e gli eventi di consulenza/conferenza dell'agente principale sono chiaramente contrassegnati.
- **Riduzione della presa** di appunti manuale: gli agenti possono seguire senza sforzo senza la necessità di prendere appunti manualmente, consentendo loro di rimanere pienamente coinvolti e concentrarsi sul cliente.
- **Meccanismo** di feedback: un'opzione opzionale di feedback pollice su/giù è disponibile alla fine della conversazione per migliorare l'accuratezza della trascrizione.

Perché è importante: questa funzione migliora l'accuratezza della comunicazione, riduce i malintesi (specialmente con accenti o informazioni complesse) e aumenta l'efficienza riducendo al minimo le conversazioni ripetitive e la presa di appunti manuale, portando a risposte più accurate e tempestive.

Materiale riservato di Cisco

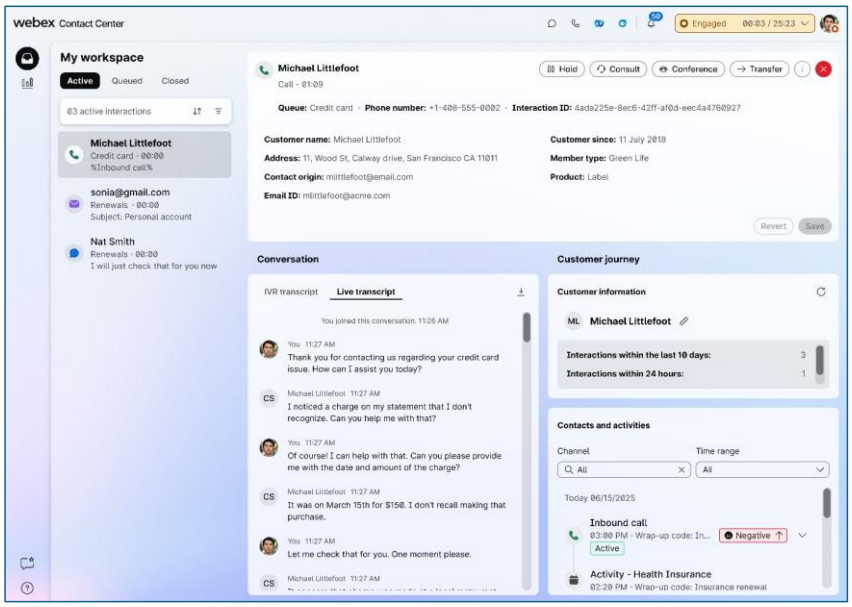


Figura 7 Agent Desktop con trascrizioni dal vivo

2.3.2. Scalabilità: modalità di consultazione e trasferimento avanzate (abilitate per impostazione predefinita)

Commented [M(7]: è questo 3720 - se questo è il caso, questo è luglio

L'esperienza utente per le funzionalità di trasferimento di chiamata e conferenza è stata migliorata per una maggiore coerenza e chiarezza, soprattutto nelle distribuzioni su larga scala.

Cosa cambia:

- **Interfaccia utente** semplificata: le modalità di consultazione e trasferimento avranno un design più coerente e intuitivo, con pulsanti di opzione separati per punti di ingresso e code.
- **Navigazione** più chiara: i punti di ingresso e le code verranno visualizzati come opzioni separate nella modalità di trasferimento per una navigazione più semplice, ottimizzando lo spazio dello schermo.
- **Elenco entità standardizzato**: le entità (ad esempio, agenti, code) verranno elencate in modo uniforme in entrambe le modalità, ottimizzando lo spazio di lavoro mostrando solo ciò a cui si ha accesso, in base alle impostazioni di controllo degli accessi.

Materiale riservato di Cisco

- **Ricerca** impaginata: le credenziali della stazione, le modalità di consultazione e trasferimento supporteranno la ricerca impaginata per gestire in modo efficiente un gran numero di team, punti di ingresso e code.

Perché è importante: Questi miglioramenti migliorano l'efficienza e semplificano il flusso di lavoro di gestione delle chiamate, riducendo la confusione e gli errori durante i trasferimenti e le consultazioni, in particolare per i contact center di grandi dimensioni.

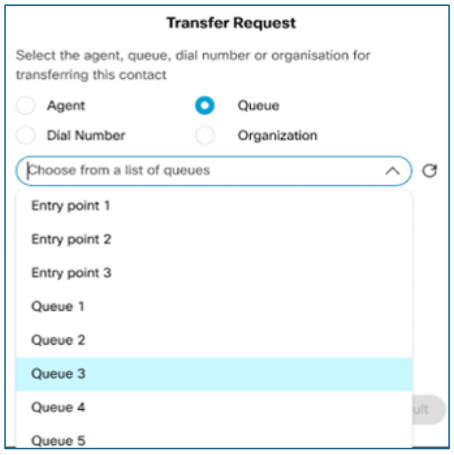


Figura 8 Modalità di trasferimento / consultazione corrente

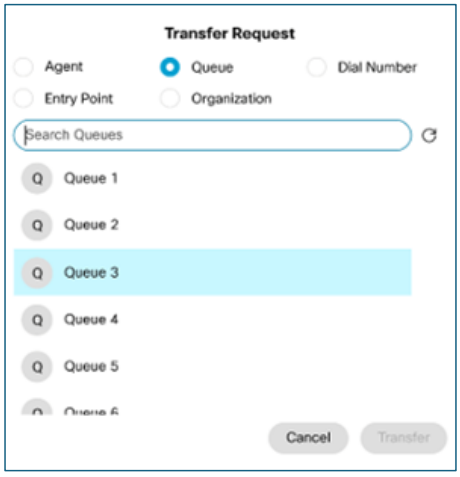


Figura 9 Modalità di trasferimento/consultazione migliorate

Materiale riservato di Cisco

2.3.3. Estendi con grazia Consulta Leg se il cliente cade inavvertitamente (richiede la configurazione dell'amministratore)

Commented [M(8]: La data GA è metà luglio

Questa funzione migliora la collaborazione durante le chiamate di consultazione, garantendo continuità e consentendo agli agenti di finalizzare le discussioni anche se il cliente si disconnette.

Cosa cambia:

- **Cancella notifiche** di rilascio: gli agenti riceveranno una notifica chiara quando un cliente esce dalla conversazione e il riquadro dei partecipanti rifletterà accuratamente l'assenza del cliente.
- **Collaborazione** senza soluzione di continuità tra agente e parte consultata: l'agente e la parte consultata possono continuare la discussione senza interruzioni, consentendo loro di allinearsi sui passi successivi o sui piani d'azione per il cliente.
- **Flessibilità per riconnettersi**: gli agenti avranno la possibilità di mettere in attesa la consultazione, effettuare una richiamata al cliente, connettersi con loro e riprendere senza problemi la consultazione senza perdere il contesto.

Perché è importante: Ciò garantisce che gli agenti possano finalizzare le discussioni con gli esperti anche se il cliente abbandona, migliorando i processi post-chiamata, riducendo le interruzioni brusche e migliorando l'efficienza complessiva e l'esperienza del cliente.

Materiale riservato di Cisco

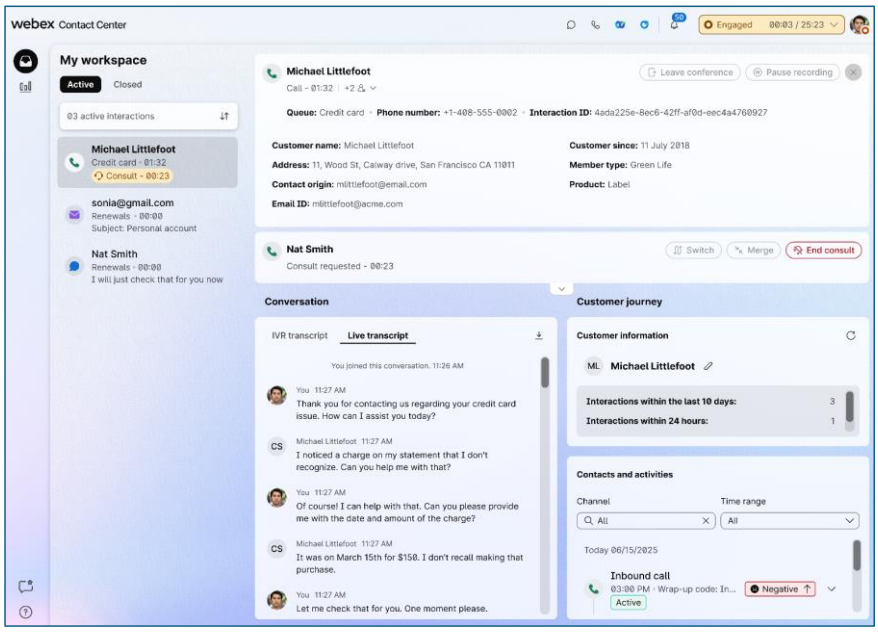


Figure 10 Consult continua dopo la disconnessione del cliente

2.3.4. Pianifica callback - In entrata e manuale in uscita (richiede la configurazione dell'amministratore)

Commented [M(9]: Questo dovrebbe essere incluso nella sezione 2.3 della gestione delle chiamate? È possibile pianificare i callback durante un'interazione

Commented [TS10R9]: Sì, grazie. Avrebbe più senso lì. Spostamento di questa sezione come 2.3.4.

Nuove funzionalità per gli agenti per pianificare le richiamate, migliorando la flessibilità nel follow-up dei clienti.

Cosa cambia:

- **Pianificazione** delle chiamate avviate dall'agente: gli agenti saranno in grado di pianificare le richiamate in entrata e manuali in uscita direttamente dal desktop durante un'interazione in diretta o anche in uno stato di riepilogo.
- **Dettagli** configurabili: gli agenti possono configurare dettagli di richiamata come nome cliente, ora desiderata (da 30 minuti a 30 giorni), fuso orario, numero di richiamata e nome della coda.
- **Opzioni** di assegnazione: i callback possono essere assegnati a chiunque nella coda o a un agente specifico.
- **Funzionalità** di gestione: gli agenti possono gestire i callback esistenti, incluse le modifiche, l'accodamento o l'annullamento.
- **Notifiche** desktop: il sistema fornirà chiare notifiche desktop per le richiamate pianificate.

Materiale riservato di Cisco

Perché è importante: Ciò offre una maggiore flessibilità nella gestione dei follow-up dei clienti e nella sensibilizzazione proattiva, migliorando la soddisfazione dei clienti consentendo conversazioni in orari convenienti e aumentando la produttività degli agenti distribuendo il volume delle chiamate.

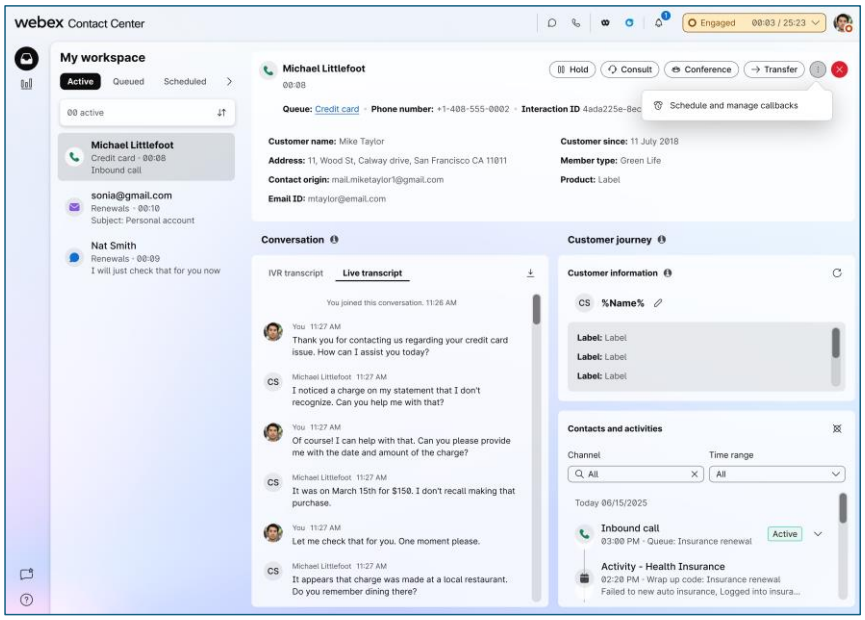


Figura 11 Pianificazione delle richiamate migliorata - Opzioni di controllo dell'interazione

Materiale riservato di Cisco

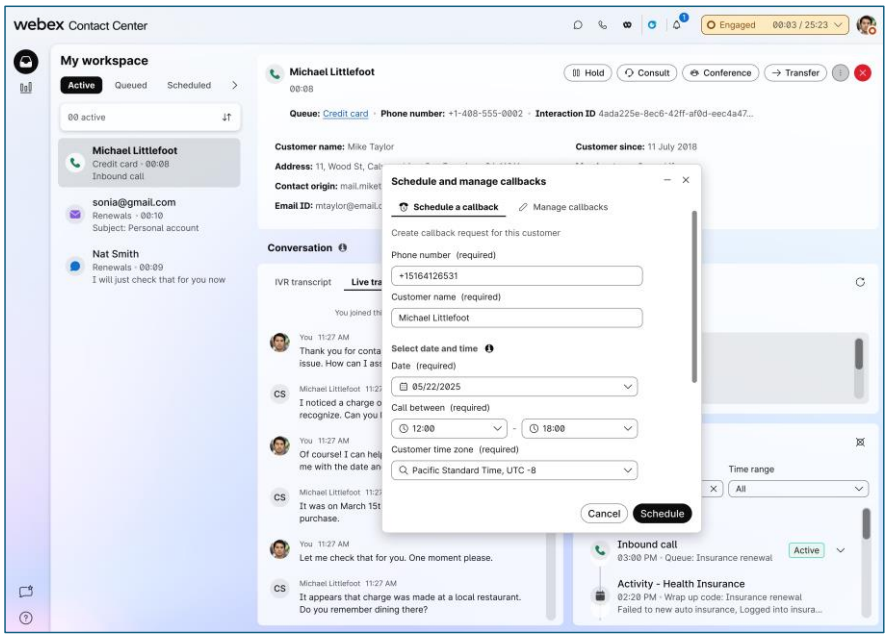


Figura 12 Pianificazione avanzata delle richiamate: pianificazione e gestione delle richiamate

2.3.4. Widget percorso cliente: esperienza agente (abilitata per impostazione predefinita)

Gli agenti avranno ora accesso immediato a una visione completa e omnicanale delle interazioni con i clienti, fornendo un contesto critico durante gli impegni dal vivo.

Cosa cambia:

- **Disponibilità** predefinita: il widget Customer Journey Data Service (CJDS) verrà ora fornito per impostazione predefinita nel Webex Contact Center Agent Desktop e per i supervisori con agent personas. Sostituirà il widget Cronologia contatti esistente nel layout predefinito.
- **Vista olistica del cliente**: gli agenti otterranno una visione consolidata e in tempo reale di tutti i precedenti impegni con i clienti attraverso canali vocali, chat nativi, e-mail e IMI, completi di timestamp.
- **Contesto** migliorato: il widget consente agli agenti di filtrare le informazioni sul coinvolgimento dei clienti in base ai canali (voce, e-mail, chat, IMI) e nell'arco di 365 giorni, consentendo un rapido riferimento ai dettagli storici.
- **Customer Insights**: gli agenti possono visualizzare i profili e gli approfondimenti dei clienti, portando a una migliore comprensione del cliente e a interazioni più personalizzate.

Materiale riservato di Cisco

Perché è importante: questa funzione offre agli agenti una visione olistica della cronologia dei clienti a portata di mano, eliminando la necessità di ripetere le informazioni e migliorando significativamente la loro capacità di rispondere alle richieste in modo efficiente. Ciò porta a un miglioramento del tempo medio di gestione (AHT) e a un'esperienza cliente più positiva (CSAT/NPS).

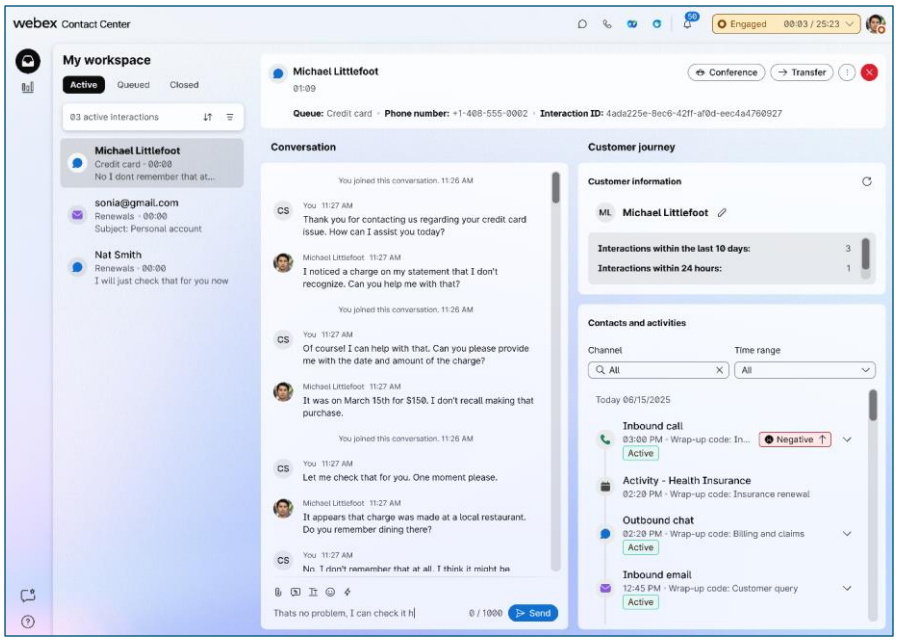


Figura 13 Widget percorso cliente

2.4. Interazioni utbound: miglioramenti digitali e delle campagne

Nuove funzionalità per l'avvio e la gestione di interazioni e campagne digitali in uscita.

2.4.1. Avviato da agente digitale in uscita - Interazione di trasferimento (abilitata per impostazione predefinita)

Gli agenti avranno ora la flessibilità di trasferire le interazioni digitali in uscita (SMS ed e-mail) alle code o ad altri agenti/supervisori.

Cosa cambia:

- **Transfer Outbound SMS/Email**: gli agenti con licenze Premium possono trasferire SMS digitali in uscita e interazioni e-mail a code, altri agenti o supervisori (per quelli con ruoli di supervisore e agente). Questo è fondamentale per la gestione delle comunicazioni in corso.

Commented [M(11]: Aggiungi 2.3.4 - Widget del percorso del cliente per impostazione predefinita https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang)fyi

Commented [TS12R11]: Poiché 'Pianifica callback' è stato spostato qui come 2.3.4, aggiunto 'Customer Journey Widget' come 2.3.5. Si prega di rivedere.

Materiale riservato di Cisco

- **Trasferisci e-mail in entrata all'agente**: gli agenti possono ora trasferire in cieco le interazioni e-mail in entrata ad altri agenti/supervisori, una funzionalità precedentemente limitata alle code, offrendo opzioni di trasferimento più diretto.

Perché è importante: questo miglioramento consente agli agenti di evitare di terminare prematuramente le conversazioni alla fine dei loro turni, garantendo passaggi senza soluzione di continuità e un servizio clienti continuo, in particolare per i clienti che richiedono canali di comunicazione continui.

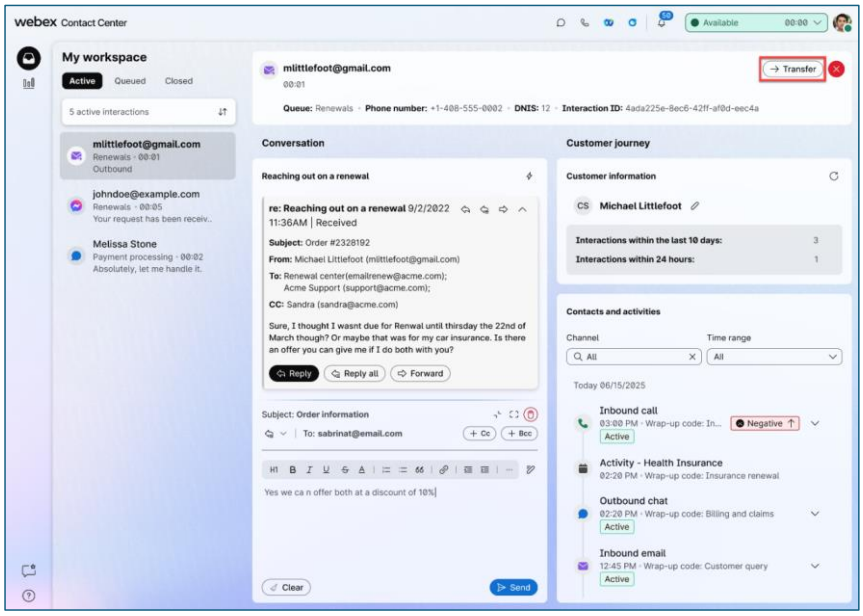


Figura 14 E-mail in uscita con pulsante di trasferimento

2.4.2. Miglioramenti dell'esperienza utente desktop per le campagne di anteprima (richiede la configurazione dell'amministratore)

L'esperienza utente per la gestione delle campagne outbound è stata migliorata per allinearsi agli attuali standard del settore e alle funzionalità Webex on-premise.

Cosa cambia:

- **Esperienza** di anteprima della campagna migliorata: gli agenti possono ora accettare la chiamata o saltare/rimuovere i contatti con queste azioni acquisite tramite la risposta API.

Commented [M(13]: possiamo esprimerlo meglio

Commented [TS14R13]: Di seguito sono riportati alcuni suggerimenti. Puoi suggerire quale titolo sembra migliore, e posso aggiornare di conseguenza?

"Miglioramento della UX desktop: anteprima e miglioramenti predittivi/progressivi della campagna"

"Miglioramenti dell'esperienza utente desktop per l'anteprima e le campagne progressive/predittive"

"Miglioramento della UX desktop: aggiornamenti sulla gestione delle campagne in uscita"

"Aggiornamenti UX desktop: anteprima e campagne predittive/progressive"

"Ottimizzazione della UX desktop: miglioramenti delle campagne in uscita"

Commented [M(15R13]: Miglioramenti dell'esperienza utente desktop per le campagne di anteprima

Materiale riservato di Cisco

- **Push** automatico dei contatti: i contatti verranno inviati automaticamente agli agenti quando diventano disponibili, ottimizzando il tempo dell'agente (passando da un modello pull a un modello push).
- **Opzioni** configurabili: le impostazioni a livello di campagna consentiranno agli amministratori di disabilitare le opzioni "**Ignora" e "**Rimuovi" e di configurare la durata dei timeout e le azioni automatizzate (Ignora, Accetta, Rifiuta).
- **Registrazione**: il sistema registrerà la frequenza con cui gli agenti utilizzano le opzioni "**Salta" e "**Rimuovi" per una migliore gestione delle campagne.

Perché è importante: questi aggiornamenti mirano a fornire un'esperienza più intuitiva ed efficiente per gli agenti impegnati in campagne outbound, aiutandoli a prepararsi e gestire meglio queste interazioni e a colmare le lacune esistenti nelle funzionalità.

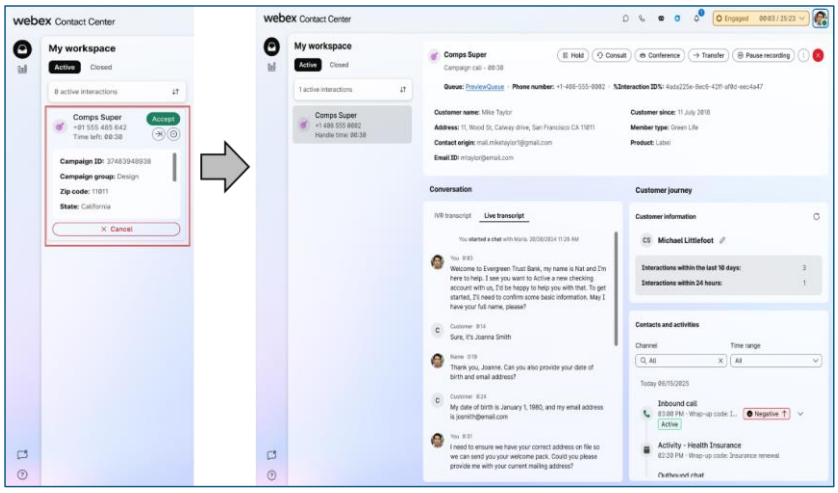


Figura 15 Campagna di anteprima migliorata

3. Il percorso del supervisore: supervisione e gestione migliorate

Questa sezione descrive in dettaglio le modifiche significative e le nuove funzionalità in arrivo per Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Credenziali di accesso e stazione avanzate (richiede configurazione amministrativa)

Analogamente agli agenti, i supervisori sperimenteranno un processo di accesso più snello, riducendo l'attrito e migliorando l'efficienza.

Materiale riservato di Cisco

Cosa cambia:

- **Opzioni** di accesso più intelligenti: la schermata di accesso mostrerà dinamicamente solo le opzioni rilevanti per il profilo del supervisore, eliminando le scelte irrilevanti.
- **Credenziali precompilate**: precompilazione automatica di numeri di composizione o interni per profili a opzione singola, risparmiando tempo.
- **Webex Calling Validation**: Convalida in tempo reale per Webex Calling utenti, garantendo numeri di interni / numeri di chiamata corretti e registrati.
- **Funzione** "Non mostrarlo più": opzione per saltare la selezione della stazione per gli accessi futuri, abilitando l'accesso automatico.

Perché è importante: Accesso più rapido, errori ridotti e maggiore efficienza di routing per i supervisori, consentendo loro di accedere rapidamente ai propri strumenti di gestione. Inoltre, i supervisori che hanno già salvato le credenziali selezionate continueranno a godere di un'esperienza senza problemi senza incontrare la nuova interfaccia utente, mantenendo il flusso di lavoro corrente.

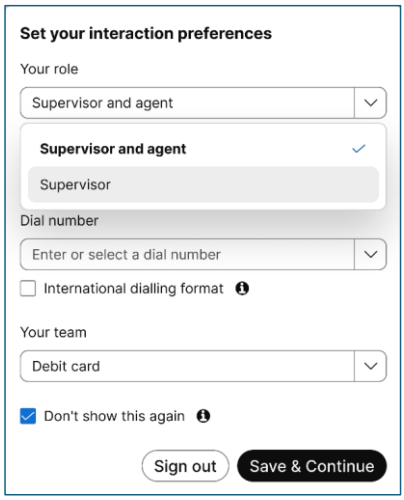


Figura 16 Schermata di accesso avanzata del supervisore

3.2. Monitoraggio e gestione: approfondimenti e controllo

I supervisori otterranno strumenti più potenti per il monitoraggio e la gestione in tempo reale dei loro team, consentendo decisioni basate sui dati.

Materiale riservato di Cisco

3.2.1. Statistiche code in tempo reale (abilitate per impostazione predefinita)

I supervisori avranno una visione centralizzata e fruibile delle prestazioni della coda, sostituendo la precedente dashboard della pagina Home.

Cosa cambia:

- **"Code" dedicate Tab**: una nuova sezione Tab/nel Supervisor Desktop offrirà un unico punto di accesso per tutte le informazioni relative alla coda, comprese le metriche in tempo reale per la disponibilità degli agenti e le linee di tendenza giornaliere / 7 giorni.
- **Visualizzazione** personalizzata: possibilità di selezionare, disporre e filtrare le colonne per visualizzare le metriche più rilevanti per code specifiche (ad esempio, attività di attesa più lunga, tempo medio in coda, tempo medio di risposta).
- **Rappresentazione** visiva: le metriche delle code in tempo reale saranno presentate in un formato visivamente accattivante e facilmente comprensibile (tabelle, diagrammi, grafici).
- **Funzionalità** di drill-down: i supervisori possono approfondire i dettagli della coda, esaminare lo stato degli agenti e le interazioni correnti e ottenere informazioni dettagliate sul routing basato sulle competenze.
- **Azioni** dirette: l'interfaccia fornisce accesso diretto ad azioni come l'assegnazione o la rimozione di agenti (per le code basate su agenti).

Perché è importante: Questa funzione fornisce informazioni critiche in tempo reale sulle prestazioni delle code, consentendo ai supervisori di prendere decisioni rapide e basate sui dati per ottimizzare il personale, migliorare i livelli di servizio e adattarsi ai volumi di chiamate in evoluzione.

Note importanti:

- Questa funzionalità è implementata solo nella nuova interfaccia utente. I supervisori dovranno passare al "**Nuovo look**" per accedere alle statistiche della coda in tempo reale.
- La nuova vista della coda apparirà automaticamente per i supervisori nell'interfaccia "**Nuovo look**". Non è necessario aggiornare il layout JSON per abilitare o accedere a questa funzione.

Commented [M(16]: rimuoviamo questa riga @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Cancellato, ma verrà rimosso completamente dopo la conferma di Janani.

Commented [M(18R16]: Rimuoviamo di sicuro.. So che non lo stiamo rimuovendo in questo momento.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - puoi includere una nota che la nuova vista della coda apparirà automaticamente per i supervisori e non è necessario aggiornare il layout JSON?

Commented [TS20R19]: Aggiornamento della nota.

Materiale riservato di Cisco

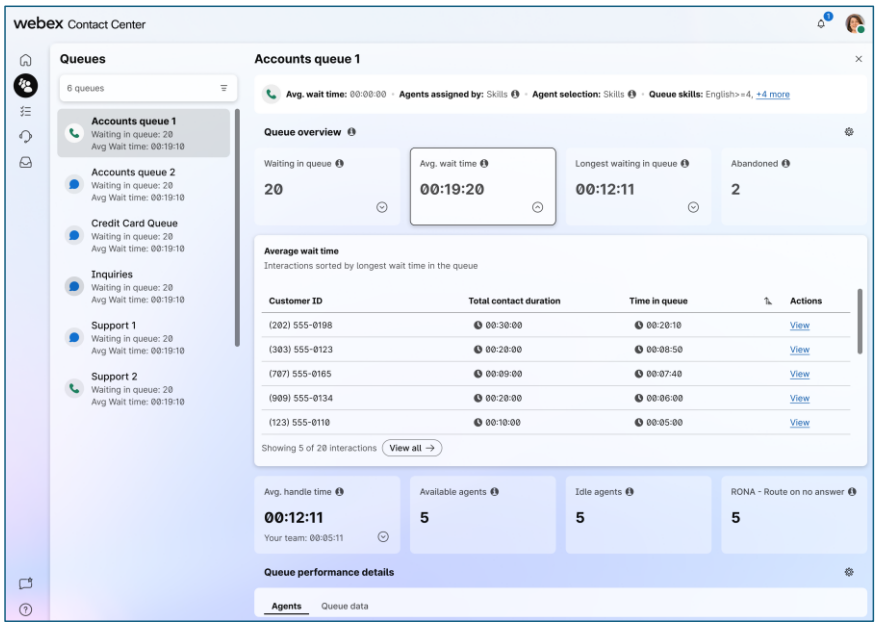


Figure 17 New Supervisor Real-time Queue Stats Tab

3.2.2. Visualizzazione elenco interazioni (abilitata per impostazione predefinita)

L'area Gestione registrazioni è stata sostituita con una nuova Interazioni Tab, che fornisce una visione completa di tutte le interazioni con i clienti.

Cosa cambia:

- **Nuove "Interazioni" Tab**: Questo Tab fornirà una visione chiara e in tempo reale delle interazioni con i clienti in ogni fase, consolidando le interazioni in tempo reale, in coda e passate.
- **Tre sottoschede**:
    - **Interazioni** attive: monitora le conversazioni dal vivo in tempo reale, mostrando dettagli come ID interazione, canale, coda, nome agente e durata del coinvolgimento.
    - **Interazioni** in coda: visualizza le interazioni in attesa nelle code, inclusi ID interazione, coda, canale e tempo trascorso nel contact center.
    - **Interazioni completate**: accedi facilmente alle interazioni e alle registrazioni passate.

Materiale riservato di Cisco

- **Tabella** personalizzabile: una tabella personalizzabile per filtrare e organizzare i dati, migliorando l'usabilità.

Perché è importante: Questa funzionalità migliorata semplifica il monitoraggio dei casi in corso e la revisione delle interazioni completate, aumentando l'efficienza e la reattività per i supervisori fornendo un'unica interfaccia intuitiva per la gestione delle interazioni.

Nota sui filtri: diversi filtri corrispondono specificamente al canale e-mail, ad esempio oggetto dell'e-mail, destinatari e altri. Per utilizzare questi filtri all'interno della pagina Interazioni, è necessario prima abilitarli tramite il controllo di flusso.

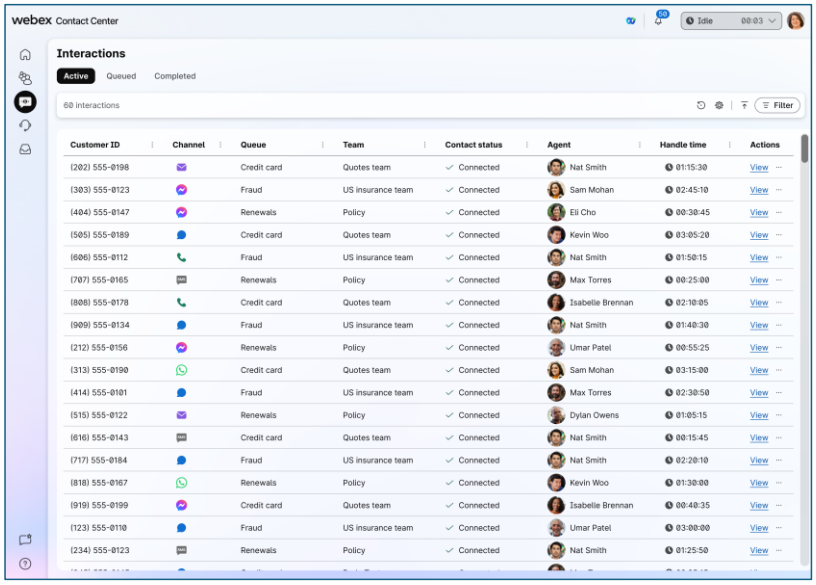


Figura 18 Nuova visualizzazione elenco interazioni

3.2.3. Vista dettagliata interazioni (richiede configurazione amministratore)

Una visualizzazione completa a pagina intera per un'analisi dettagliata delle interazioni, che fornisce informazioni più approfondite per i supervisori.

Cosa cambia:

- **Visualizzazione** dei dettagli migliorata: i supervisori avranno una panoramica completa delle interazioni con i clienti, comprese le trascrizioni dal vivo e completate per le interazioni digitali.
- **Rich Data Panel**: oltre alle registrazioni esistenti, otterrai informazioni più approfondite attraverso trascrizioni in tempo reale, un pannello dettagliato di

Commented [M(21]: @Janani trascrizioni di Ramakrishnan (janramak) non arrivano giuste... Possiamo confermare l'aggiornamento?

Commented [J(22R21]: Aggiornato

dati di interazione (che mostra tempi, durata, tempo di attesa e tempo di gestione) e una vista del percorso del cliente su diversi canali e giorni.

- **Accesso centralizzato**: questa vista consolida tutti i dati di interazione rilevanti, semplificando l'analisi e la revisione.

Perché è importante: fornisce ai supervisori dati più ricchi per migliorare il monitoraggio, l'analisi e una comprensione più profonda del coinvolgimento dei clienti, facilitando un migliore coaching e gestione delle prestazioni.

Note importanti / Prossimamente:

- Il widget Customer Journey verrà aggiunto e aggiornato in questa vista come miglioramento del follow rapido.
- Saranno inoltre rese disponibili trascrizioni in tempo reale e storiche come seguito rapido.

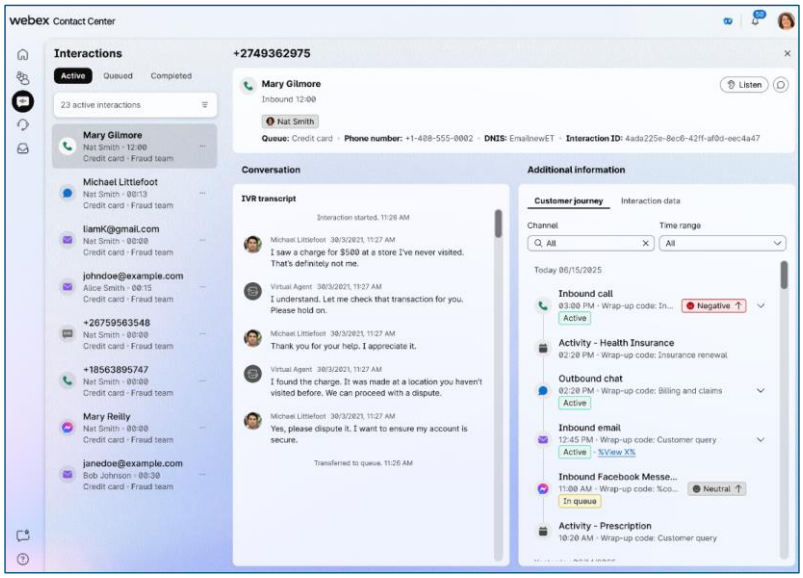


Figura 19 Visualizzazione completa dei dettagli di interazione

3.2.4. Aggiorna il profilo delle competenze del singolo agente dal desktop del supervisore (richiede la configurazione dell'amministratore)

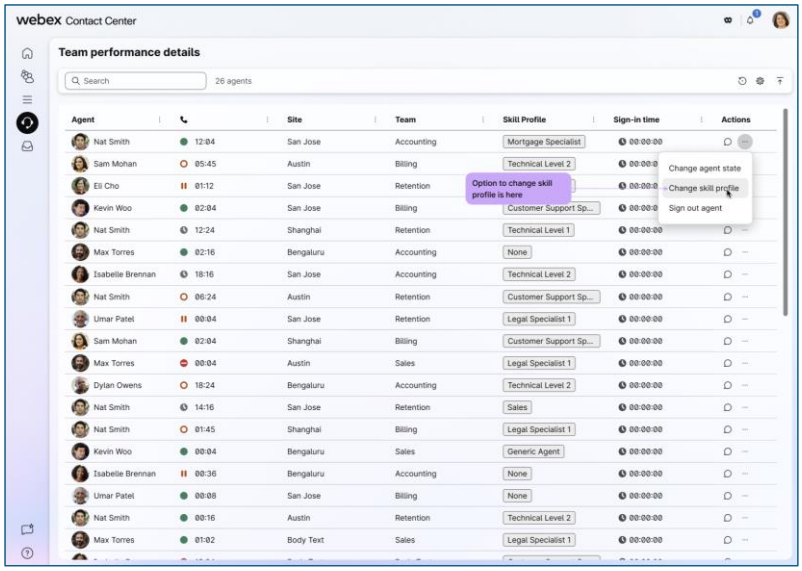
I supervisori avranno la possibilità di regolare direttamente i profili di competenza degli agenti, semplificando le operazioni e riducendo le spese amministrative.

Cosa cambia:

Materiale riservato di Cisco

- **Aggiornamenti** diretti del profilo delle competenze: i supervisori possono visualizzare e aggiornare i profili delle competenze dei singoli agenti direttamente dal desktop dei supervisori all'interno della vista Dettagli prestazioni del team. Ciò elimina la necessità di passare a Control Hub per tali modifiche.
- **Aggiustamenti** in tempo reale: consente ai supervisori di apportare modifiche in tempo reale per gli agenti nel loro ambito, come l'aggiornamento dei livelli di competenza o l'assegnazione / rimozione di profili di competenze, garantendo un impatto immediato sul routing.
- **Dettagli** delle competenze chiave: i supervisori possono visualizzare i dettagli del profilo delle competenze chiave come il nome dell'abilità, il tipo di abilità e il valore delle competenze per prendere rapidamente decisioni informate.
- **Ordinamento** alfabetico: i profili di abilità e le competenze disponibili all'interno di un profilo verranno ordinati alfabeticamente per facilità d'uso.

Perché è importante: Questa funzione migliora l'agilità operativa, consentendo ai supervisori di adattarsi rapidamente alle mutevoli esigenze gestendo direttamente le competenze degli agenti, senza richiedere l'intervento dell'amministratore per ogni modifica, migliorando l'efficienza e la reattività.



Aggiornamento diretto del profilo delle competenze del supervisore della figura 20

Materiale riservato di Cisco

3.2.5. Gestione dell'assegnazione diretta dell'agente alle code dal desktop del supervisore (richiede la configurazione dell'amministratore)

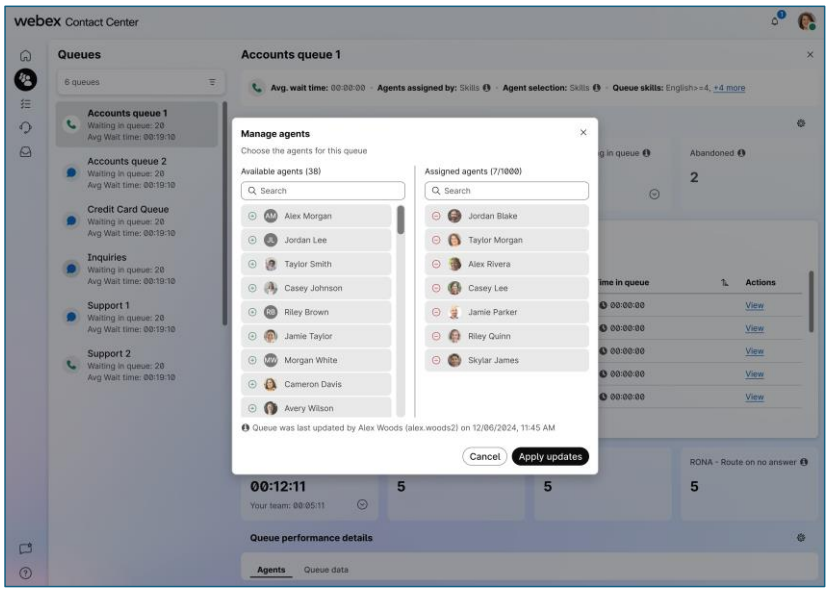
I supervisori possono assegnare direttamente gli agenti alle code basate su agenti, fornendo un maggiore controllo sulla gestione della forza lavoro.

Cosa cambia:

- **Assegnazione** diretta da agente a coda: i supervisori possono assegnare direttamente gli agenti alle code basate su agenti dal desktop del supervisore, consentendo adeguamenti dinamici del personale in base alle esigenze in tempo reale.
- **Visibilità** della capacità delle code: i supervisori avranno visibilità sulle code che hanno raggiunto la loro capacità, consentendo loro di evitare ulteriori assegnazioni di agenti per evitare code travolgenti.
- **Accesso** basato sui ruoli: l'accesso a questa funzionalità è controllato dagli amministratori tramite Control Hub, garantendo agli utenti autorizzati di apportare modifiche.
- **Conferma** in tempo reale: i supervisori riceveranno conferma/notifica in tempo reale quando le assegnazioni delle code vengono aggiornate correttamente.

Perché è importante: Questa funzionalità fornisce ai supervisori un maggiore controllo sull'allocazione degli agenti, consentendo una gestione della forza lavoro più dinamica ed efficiente, specialmente negli ambienti di coda basati su agenti, e supporta la migrazione dei clienti locali.

Materiale riservato di Cisco



Assegnazione agente diretto supervisore figura 21

4. Conclusione: potenziare il tuo contact center

I miglioramenti per Webex Contact Center Desktop rappresentano un significativo passo avanti nel migliorare l'esperienza quotidiana sia per gli agenti che per i supervisori. Da accessi semplificati e gestione intuitiva delle attività a potenti informazioni in tempo reale e gestione flessibile delle chiamate, questi miglioramenti sono progettati per aumentare l'efficienza, migliorare la comunicazione e fornire un servizio clienti eccezionale.

Incoraggiamo tutti gli utenti a esplorare queste nuove funzionalità, fornire feedback e sfruttarle al massimo delle loro potenzialità. Le tue intuizioni sono preziose mentre continuiamo a evolvere e perfezionare l'esperienza Webex Contact Center.

5. Takeaway chiave ed elementi di azione dei partner

Questi miglioramenti segnano un significativo balzo in avanti per Webex Contact Center Desktop, offrendo miglioramenti sostanziali sia per gli agenti che per i supervisori. Per garantire una transizione graduale e massimizzare il valore per i tuoi clienti, ecco i risultati critici e le azioni essenziali per i nostri partner.

Commented [TS23]: Per rispondere al seguente commento di Janani:

"Penso che dobbiamo richiamare 3-5 aspettative / risultati chiave con CTA per i partner, il che significa a cosa dovrebbero prestare attenzione e cosa dovrebbero informare il cliente. È difficile ottenerlo leggendo un documento di grandi dimensioni".

Questa sezione finale può essere mantenuta così com'è, o può essere rimossa da qui e condivisa direttamente con i partner, con un link a questo documento dettagliato.

Materiale riservato di Cisco

5.1. Risultati fondamentali per i tuoi clienti

5.1.1 Esperienza utente modernizzata e intuitiva

- **Aspettative**: agenti e supervisori sperimenteranno un'interfaccia fresca, coerente e visivamente accattivante. Questo nuovo look è progettato per ridurre il carico cognitivo, migliorare l'usabilità e fornire un flusso di lavoro più intuitivo, gettando le basi per le innovazioni future.
- **Cosa comunicare**: evidenzia i vantaggi dell'aggiornamento dell'interfaccia utente: un aspetto più pulito e moderno, maggiore chiarezza e un'esperienza quotidiana più confortevole.

5.1.2 Agenti potenziati, per risoluzioni più rapide

- **Aspettativa**: gli agenti ottengono nuovi potenti strumenti direttamente integrati nel loro flusso di lavoro. Funzionalità come **le trascrizioni in tempo reale**, il widget **Customer Journey,** le interazioni Cherry Pick e **i** callback pianificati miglioreranno significativamente la loro capacità di comprendere il contesto del cliente, gestire le interazioni in modo efficiente e fornire risposte più accurate e tempestive.
- **Cosa comunicare**: sottolinea come queste funzionalità aumenteranno la produttività degli agenti, ridurranno il tempo medio di gestione (AHT) e porteranno a una maggiore soddisfazione del cliente (CSAT) consentendo interazioni più personalizzate e informate.

5.1.3 Controllo avanzato del supervisore e approfondimenti operativi in tempo reale

- **Aspettative**: i supervisori ricevono visibilità e controllo senza precedenti sulle operazioni del contact center. Le nuove **statistiche delle code in tempo reale**, l'elenco completo **delle interazioni e le viste** dettagliate e la possibilità di aggiornare direttamente **i profili** delle competenze degli agenti e **gestire le assegnazioni degli agenti alle code** consentiranno un processo decisionale basato sui dati e l'ottimizzazione proattiva della forza lavoro.
- **Cosa comunicare**: sottolineare la maggiore agilità operativa e le migliori capacità di gestione che consentiranno ai supervisori di adattarsi rapidamente alle mutevoli esigenze e ottimizzare le prestazioni del team.

5.2. Azioni essenziali per i partner

5.2.1 Comunicazione proattiva e consapevolezza

- **Azione**: informare i clienti di queste modifiche imminenti con largo anticipo. Condividi questo documento come risorsa ed evidenzia i principali vantaggi rilevanti per le loro operazioni specifiche.

Materiale riservato di Cisco

- **Perché è importante**: la comunicazione precoce aiuta a gestire le aspettative e prepara i clienti alla transizione, promuovendo un'esperienza di adozione positiva.

5.2.2 Pianificazione strategica della configurazione e dell'abilitazione

- **Azione**: **Fondamentalmente, molte di queste potenti nuove funzionalità NON sono abilitate per impostazione predefinita.** Esaminare le note "Richiede configurazione amministratore" per ciascuna funzione in questo documento. Collabora con i tuoi clienti per pianificare in modo strategico l'attivazione dei flag di funzionalità, configurare le impostazioni necessarie in Control Hub e regolare le autorizzazioni utente.
- **Perché è importante**: una configurazione tempestiva e corretta è essenziale affinché i clienti possano sfruttare appieno il valore di questi miglioramenti. La pianificazione proattiva evita problemi dell'ultimo minuto e garantisce che le funzionalità siano personalizzate in base alle esigenze dei clienti.

5.2.3 Supporto per la formazione e l'adozione

- **Azione**: Preparare materiali di formazione e sessioni per gli agenti e i supervisori dei clienti. Concentrati sui nuovi flussi di lavoro introdotti da funzionalità come Cherry Pick, Trascrizioni in tempo reale, il widget Customer Journey e gli strumenti avanzati di gestione dei supervisori.
- **Perché è importante**: una formazione efficace è fondamentale per un'adozione di successo delle funzionalità, garantendo agli utenti come sfruttare le nuove funzionalità per migliorare le attività quotidiane e le prestazioni complessive.

5.2.4 Monitorare e fornire feedback

- **Azione**: incoraggiare i clienti a fornire feedback sulle nuove funzionalità durante e dopo il loro rilascio. Trasmetti eventuali osservazioni o suggerimenti critici a Cisco.
- **Perché è importante**: le tue intuizioni e il feedback dei clienti sono preziosi per il miglioramento e il perfezionamento continui dei prodotti.

Materiale riservato di Cisco