Webex Contact Center デスクトップ: エージェントとスーパーバイザーのジャーニーの強化

1. はじめに: エージェントとスーパーバイザーのための刷新された体験

Cisco Webex Contact Center は、ユーザ エクスペリエンスの向上、ワークフローの合理化、エージェントとスーパーバイザーの生産性の向上を目的として継続的に進化しています。 今後の機能強化では、特に更新されたユーザ インターフェイス、改善された通話処理、高度な管理機能に重点を置いた重要な更新が行われます。

このドキュメントは、エージェントとスーパーバイザーの両方にとってログインから日常業務に至るまでの過程を詳しく説明し、これらの変革的な変更を理解するための総合的なガイドとして役立ちます。 私たちの目標は、スムーズな移行を実現し、これらの強力な新機能の採用を最大限に高めることです。

1.1. 全体的な UI のリフレッシュ: すべてのユーザにとって新しい外観と操作性 (デフォルトで有効)

Commented [M(1]: 目標 GA は 7 月 22 日

この機能強化の要となるのは、エージェント デスクトップとスーパーバイザー デスクトップの両方のビジュアルを総合的に向上させることです。 この更新は、よりクリーンでモダン、そして直感的なインターフェースを提供することを目的としています。

変更点:

- **ビジュアル強化:** フォントの更新、背景色の改良、UI 要素の合理化、カラー パレットの更新が予定されています。 これは単なる装飾ではありません。明瞭性と視覚的な魅力を高め、日常の作業をより快適かつ効率的にするように設計されています。
- **更新された情報アーキテクチャ:** デスクトップ UI の基礎構造が最適化され、今後の機能がシームレスに統合されます。 これにより、強化されたタスク管

Cisco 社外秘

理、リアルタイムのキュー統計、より堅牢なインタラクションなどの機能の基礎が築かれます Tab。

重要性: このビジュアルのリフレッシュにより、プラットフォーム全体で一貫性のある最新のエクスペリエンスが提供され、使いやすさが向上し、デスクトップが将来の高度な機能に対応できるようになります。

ユーザのアクション: 新しい UI は、まもなく一般提供 (GA) される予定です。 このドキュメントに記載されているすべての新機能は、新しい UI でのみ利用できます。 有効にすると、エージェントは **[設定]→[新しい外観に切り替える]** から新しい UI を TURN オフにすることができます。 ただし、新しい機能の一部は古い外観では機能しないことに注意してください。 スーパーバイザーの場合、すべての新しい機能は新しい UI でのみ利用可能になり、それをオフにするオプションはありません。

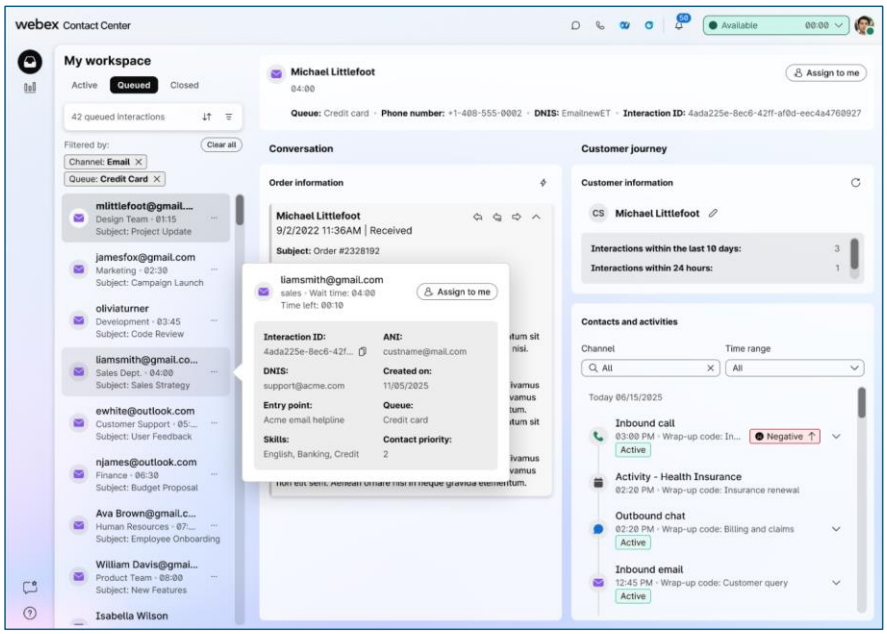


図 1 更新された Agent Desktop UI

Cisco 社外秘

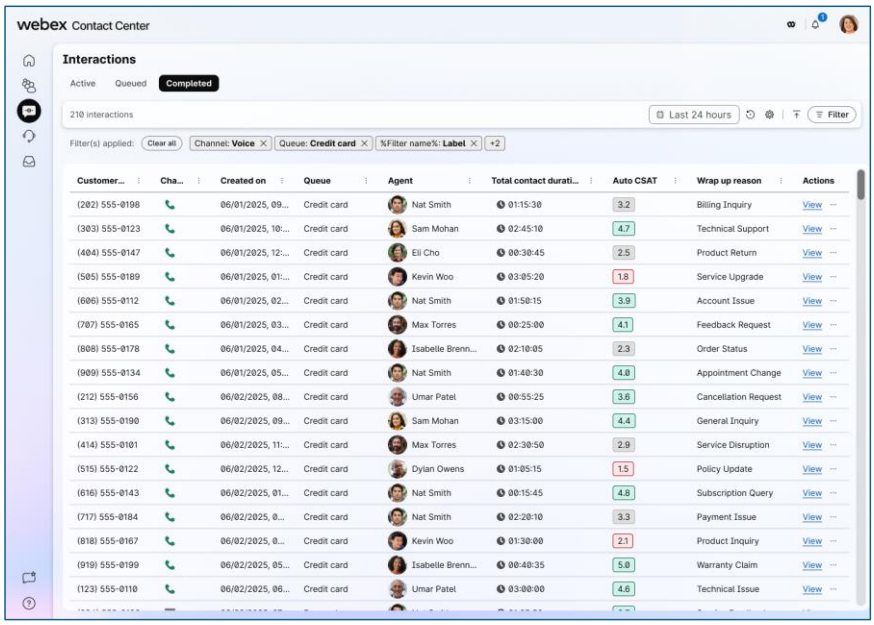


図2 更新されたスーパーバイザーデスクトップUI

2. エージェントの旅：ログインから顧客とのやり取りまで

Commented [M(2]: GA 日：7 月 22 日

このセクションでは、Webex Contact Center Agent Desktop エクスペリエンスに影響を与える主な変更点と機能強化について説明します。

2.1. 強化されたサインインとステーションの資格情報（管理者の設定が必要）

Commented [M(3]: GA 日：7 月 22 日

ログイン プロセスは、より高速かつ効率的になり、エラーが発生しにくくなるように合理化され、誤ったダイヤル番号や非アクティブなダイヤル番号、繰り返しの選択に関連するエージェントの一般的な不満に対処します。

変更点:

- **よりスマートなサインイン オプション**: サインイン画面には、エージェント プロファイルに関連するオプションのみが動的に表示されます。 たとえば、デスクトップ専用のテレフォニーが設定されている場合は、デスクトップ オ

プションのみが表示され、不要な選択肢が排除されます。 デジタルのみのエージェントには、テレフォニー オプションが表示されなくなります。

- **事前入力された資格情報:** プロファイルに設定されたダイヤル番号または内線番号が 1 つだけ含まれている場合、この情報は自動的に事前入力されるため、時間と労力を節約できます。 複数のオプションがあるプロファイルの場合、便利なドロップダウンが利用可能になり、さまざまなダイヤル プランから選択したり、カスタム内線番号を入力したりできます。
- **Webex Calling 検証:** Webex Calling ユーザの場合、リアルタイム検証によって、入力された内線番号またはダイヤル番号が正しいこと、デバイスまたはアプリに登録されていること、現在別のエージェントによって使用されていないことが確認されます。 このプロアクティブな検証により、RONA (Redirection on No Answer) などの一般的なルーティングの問題が防止され、通話ルーティングの精度が向上します。
- **「次回から表示しない」機能:** 新しいチェックボックスを使用すると、詳細を保存して次回のサインイン時にステーション選択画面をスキップできるため、自動サインインが有効になり、この手順が省略されます。 この設定はブラウザのサインインごとに保持され、必要に応じていつでもプロファイル設定でクリアできます。

重要性: 以前は、エージェントは手動で認証情報を入力し、ログインするために複数の手順を実行する必要があり、遅延やエラーが発生することがよくありました。 この機能強化により、主要な手順が自動化され、サインイン時間が大幅に短縮され、情報の入力ミスによるエラーが最小限に抑えられ、通話ルーティングの精度が向上し、プロセスが合理化されます。 今日選択した資格情報を保存したエージェントには新しい UI が表示されず、すでにこの機能を使用しているエージェントにはシームレスなエクスペリエンスが保証されます。 全体として、この変更により、仕事のスタートがスムーズになり、エージェントの生産性が向上します。

Cisco 社外秘

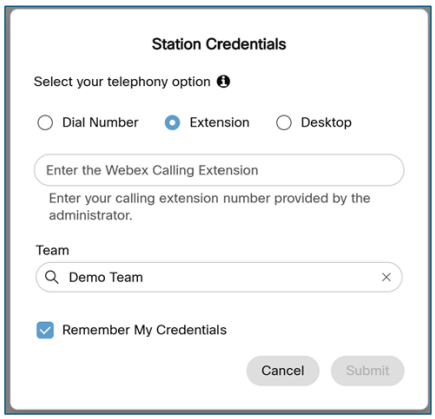


図3 現在のエージェントのサインイン画面

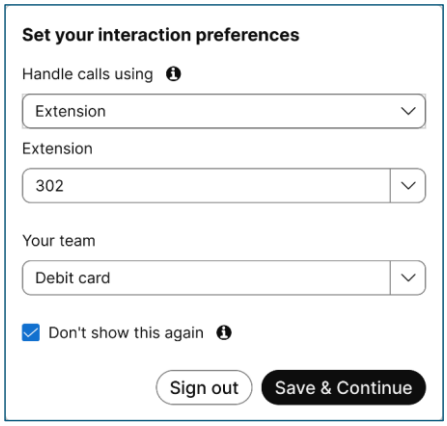


図4 拡張エージェントサインイン画面

2.2. タスク管理: 効率的なインタラクション処理

エージェントが受信タスクとキューに入れられたタスクを表示および管理する方法は、明確さと制御性を向上させるために進化しています。

2.2.1. タスク リスト UI の更新 (デフォルトで有効)

Commented [M(4)]: 7 月 22 日

タスク リスト ウィンドウは、整理と読みやすさを向上させるために大幅に再設計され、すべてのやり取りに統合された受信トレイが提供されるようになりました。

変更点:

- **タブ付きデザイン**: 前回の分割セクション「**最近**は 3 つのタブを備えたデザインに置き換えられ、ワークロードの概要が明確になります。

Cisco 社外秘

- **アクティブ**: 通話タイプ、顧客の電話番号、DNIS、キュー、経過時間など、現在アクティブなすべてのインタラクションを表示します。
- **キュー**: エージェントが選択するのをキューで待機しているインタラクションを表示します。顧客名、電子メール (ある場合)、キュー、経過時間が表示されます。
- **完了**: すべてのチャネルで最近完了したやり取りの時系列ログを提供します。

- **視認性の向上**: すべてのエージェントがこのタスク リスト UI の変更を体験し、すべての着信および進行中のインタラクションを 1 つのペインで包括的に表示することで、ワークロードを効果的に管理する能力が向上します。
- **未読メッセージインジケーター**: チャットやソーシャル会話で未読メッセージを視覚的に強調表示します。
- **一括操作**: オプション「**すべてのタスクを受け入れる**複数の新しいリクエストが保留中の場合。

なぜそれが重要なのか: このアップデートでは、エージェントがインタラクションを管理する方法に大きな変化が導入され、以前の「**最近**合理化されたタブ付きデザイン。 現在のタスク、キューに入れられたタスク、完了したタスクの概要を 1 つのペインでより明確かつ整理して表示することで、エージェントはワークロードの優先順位付けと管理を効率化できます。 この変更により、ナビゲーションが簡素化されるだけでなく、効率も向上し、エージェントはより効果的にインタラクションを管理し、顧客満足度を向上できるようになります。

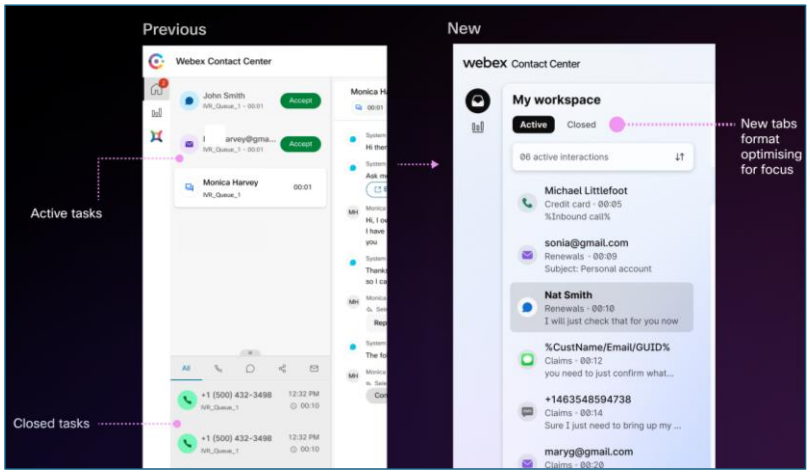


図5 タスクパネル- 古い UI と新しい UI

Cisco 社外秘

2.2.2. チェリーピック（検索と選択）インタラクション（管理者の設定が必要）

Commented [M(5]: 機能がデフォルトで有効になっている場合と、管理者による設定が必要な場合を区別する必要があります。

Commented [TS6R5]: 機能が管理者によって設定されているか、デフォルトで有効になっているかに関係なく、すべての機能について、すぐに理解できるようにタイトルのみで明記されています。

エージェントは、キューからデジタルインタラクションを選択する際の制御を強化できるようになり、ワークロードをより効率的に管理できるようになります。

変更点:

- **新しい「キューに入れられた」Tab 機能**: 新しいタスク リスト UI 内では、「**キューに入れられた**」Tab により、エージェントはアクセスできるキュー内の会話を表示、フィルター処理、並べ替えることができます。 これにより、インタラクションの急増や特定のエージェントの専門知識などのシナリオに対処できます。
- **エージェントによる選択開始**: 標準ライセンスとプレミアム ライセンスを持つエージェントは、同時接続数の制限を超えた場合でも、会話を自分自身に手動で割り当てることができるようになりました。これにより、優先度の高いタスクや特殊なタスクを柔軟に処理できるようになります。
- **フィルタリングと並べ替え**: インターフェイスには、並べ替えラベル (連絡先の優先度、顧客名、最長待ち時間、キュー名など) とフィルター (インタラクション フロー、詳細、時間メトリック、チャネル、エントリ ポイントなど) を適用するためのさまざまなアイコンが用意されています。
- **リアルタイムのトランスクリプトのプレビュー**: エージェントは、タスクを引き受ける前に会話のトランスクリプトを読み取り専用モードで表示できるため、効率的な処理に重要なコンテキストが得られます。
- **一括選択**: 効率性を高めるためにキューから会話を一括選択する機能。

重要性: この機能により、エージェントは専門知識や緊急度に基づいて特定の会話を優先できるようになり、より迅速かつ正確な解決を実現して顧客エクスペリエンスが向上します。 また、シフト終了時の会話移行手順も簡素化され、エージェントが関連タスクのループを閉じることができるようになります。

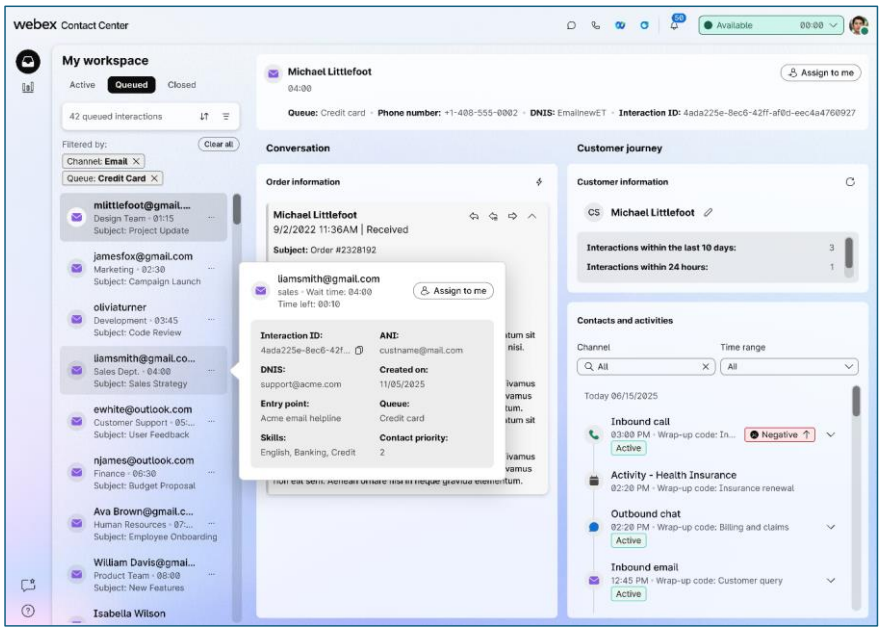


図6 Agent Desktop（チェリーピック機能付き）

2.3. 通話処理: 強化されたコミュニケーションツール

通話管理をより効率的にし、顧客とのやり取り中に適切なコンテキストを提供するために、いくつかの改善が導入されています。

2.3.1. エージェント向けリアルタイムトランスクリプト（管理者設定が必要）

エージェントは顧客との会話の記録をライブで継続的に更新して入手できるようになり、効果的に会話を追跡して対応する能力が向上します。

変更点:

- **ライブ文字起こし**: 話されたすべての単語は、Agent Desktop 内で直接、リアルタイムで正確にキャプチャされ、目標遅延は 1 秒未満です。
- **自動スクロール**: 文字起こしが自動的にスクロールして最新の話し言葉が表示されると同時に、エージェントはスクロールして会話の前の部分を確認することもできます。

Cisco 社外秘

- **複数参加者の通話サポート**: 通話転送、相談、または会議のシナリオ中、新しい参加者が通話に参加した時点からトランスクリプトがライブで表示され、プライマリエージェントの相談/会議イベントが明確にマークされます。
- **手動でのメモ作成の削減**: エージェントは手動でメモを作成する必要がなく、簡単に対応できるため、顧客に完全に関与して集中することができます。
- **フィードバック メカニズム**: 会話の終了時に、オプションで親指を立てたり下げたりするフィードバック オプションが用意されており、文字起こしの精度が向上します。

重要性: この機能により、コミュニケーションの精度が向上し、誤解が減り (特にアクセントや複雑な情報の場合)、繰り返しの会話や手作業によるメモ取りが最小限に抑えられるため効率が向上し、より正確でタイムリーな応答が可能になります。

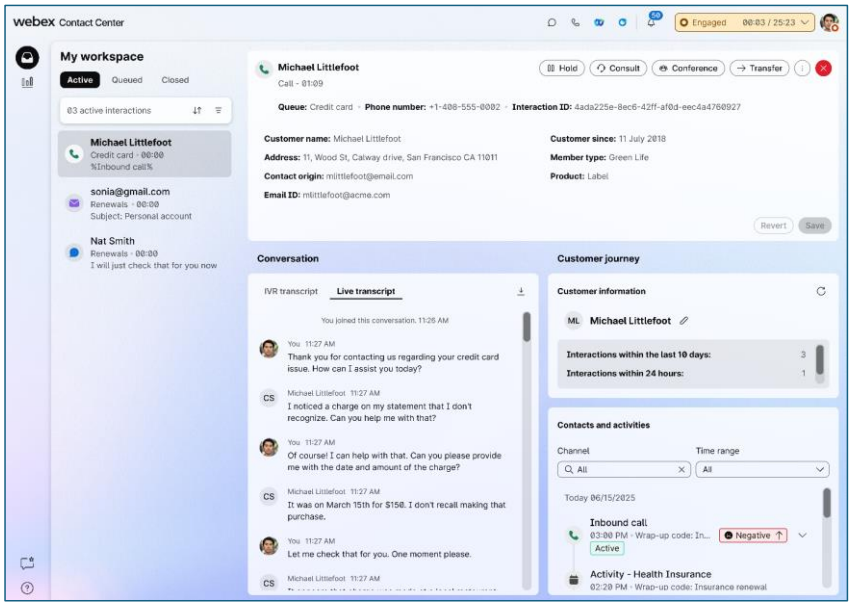


図7 Agent Desktop とライブトランスクリプト

2.3.2. スケーラビリティ: 強化された相談および転送モーダル (デフォルトで有効)

Commented [M(7]: これは 3720 ですか？そうだとしたら 7 月ですね

通話転送および会議機能のユーザ エクスペリエンスが改善され、特に大規模な展開において一貫性と明瞭性が向上します。

変更点:

- **合理化された UI**: 相談モーダルと転送モーダルは、エントリ ポイントとキューに個別のラジオ ボタンが配置され、より一貫性のある直感的なデザインになります。
- **より明確なナビゲーション**: エントリ ポイントとキューは転送モーダルで個別のオプションとして表示されるため、ナビゲーションが簡単になり、画面領域が最適化されます。
- **標準化されたエンティティ リスト**: エンティティ (エージェント、キューなど) は両方のモーダルで均一にリストされ、アクセス制御設定に基づいてアクセスできるものだけを表示することでワークスペースが最適化されます。
- **ページ区切り検索**: ステーションの資格情報、相談、転送モーダルは、ページ区切り検索をサポートし、多数のチーム、エントリ ポイント、キューを効率的に管理します。

重要性: これらの機能強化により、効率が向上し、通話処理ワークフローがスムーズになり、特に大規模なコンタクト センターでは、転送や相談中の混乱やエラーが軽減されます。

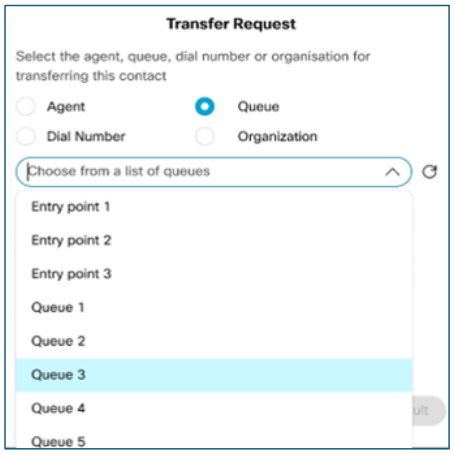


図 8 現在の転送/相談モーダル

Cisco 社外秘

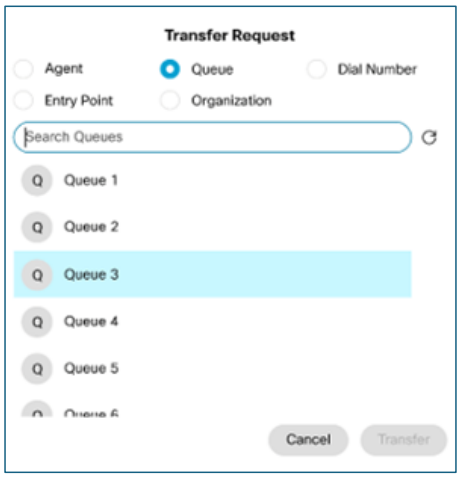


図9 拡張転送/相談モーダル

2.3.3. 顧客が誤って切断した場合にコンサルト レグを適切に延長する (管理者の設定が必要)

Commented [M(8]: GA 日は 7 月中旬

この機能により、コンサルティング通話中のコラボレーションが強化され、継続性が確保され、顧客が切断した場合でもエージェントが話し合いを終了できるようになります。

変更点:

- **クリアドロップ通知:** 顧客が会話を終了するとエージェントは明確な通知を受け取り、参加者ペインには顧客の不在が正確に反映されます。
- **エージェントと相談先のシームレスなコラボレーション:** エージェントと相談相手は中断されることなく話し合いを続けることができ、顧客のための次のステップや行動計画について合意することができます。
- **再接続の柔軟性:** エージェントは、相談を保留にし、顧客にコールバックして接続し、コンテキストを失うことなく相談をシームレスに再開できるようになります。

なぜ重要なのか: これにより、顧客が通話を中断した場合でもエージェントが専門家との話し合いを完了できるようになり、通話後のプロセスが改善され、突然の終了が減り、全体的な効率と顧客エクスペリエンスが向上します。

Cisco 社外秘

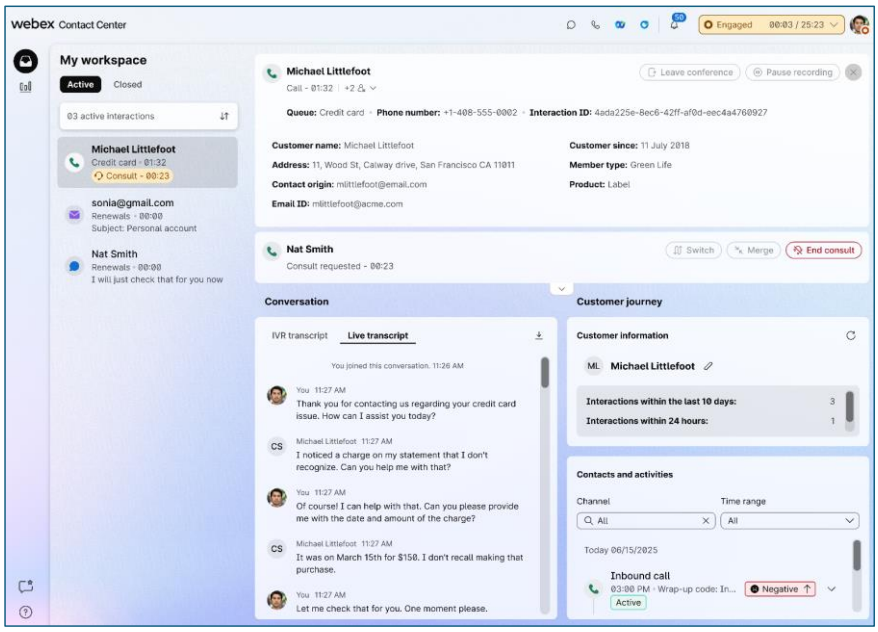


図 10 顧客の切断後もコンサルトは継続されます

2.3.4. コールバックのスケジュール設定 - 着信および手動発信（管理者による設定が必要）

エージェントがコールバックをスケジュールするための新しい機能により、顧客フォローアップの柔軟性が向上します。

変更点:

- **エージェントによるコールバックのスケジュール設定**: エージェントは、ライブ インタラクション中やラップアップ状態でも、デスクトップから直接、着信コールバックと手動発信コールバックの両方をスケジュール設定できるようになります。
- **設定可能な詳細**: エージェントは、顧客名、希望時間 (30 分～ 30 日)、タイムゾーン、コールバック番号、キュー名などのコールバックの詳細を設定できます。
- **割り当てオプション**: コールバックはキュー内の任意のユーザ、または特定のエージェントに割り当てることができます。
- **管理機能**: エージェントは、既存のコールバックの編集、再キューイング、キャンセルなどを管理できます。

Commented [M(9)]: これは通話処理セクション 2.3 に記載すべきでしょうか？インタラクション中にコールバックをスケジュールすることができます

Commented [TS10R9]: はい、ありがとうございます。そこが一番理にかなっているでしょう。 このセクションを 2.3.4 として移動します。

- **デスクトップ通知**: システムは、スケジュールされたコールバックについて明確なデスクトップ通知を提供します。

重要性: これにより、顧客のフォローアップとプロアクティブなアウトリーチをより柔軟に管理できるようになり、都合の良い時間に会話を行えるようになるため顧客満足度が向上し、通話量を分散することでエージェントの生産性が向上します。

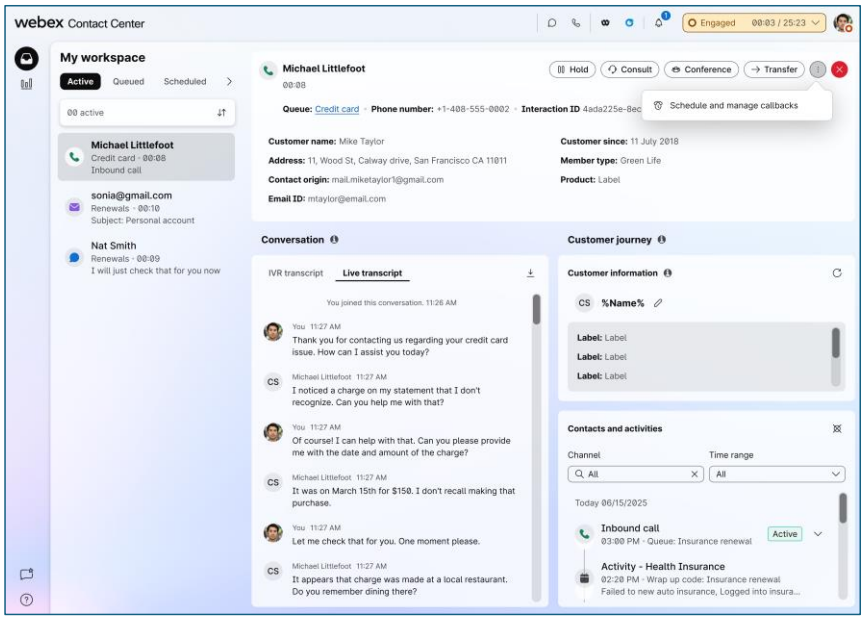


図11 拡張コールバックスケジュール- インタラクション制御オプション

Cisco 社外秘

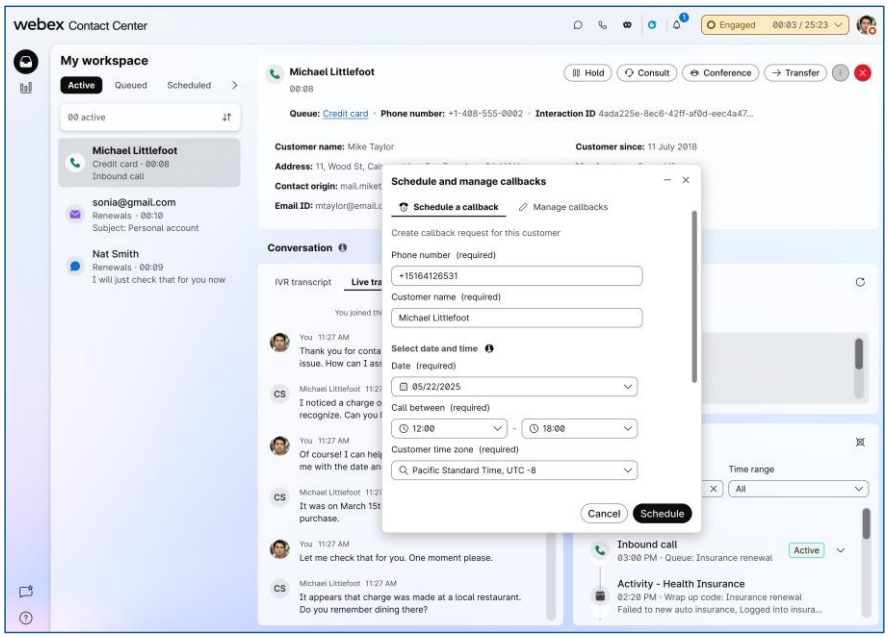


図 12 拡張コールバックスケジュール- コールバックのスケジュールと管理

2.3.4. カスタマージャーニーウィジェット: エージェントエクスペリエンス (デフォルトで有効)

エージェントは、顧客とのやり取りの包括的なオムニチャネル ビューにすぐにアクセスできるようになり、ライブ エンゲージメント中に重要なコンテキストを提供できるようになります。

変更点:

- **デフォルトの可用性:** Customer Journey Data Service (CJDS) ウィジェットは、Webex Contact Center Agent Desktop およびエージェント ペルソナを持つスーパーバイザーにデフォルトで提供されるようになりました。 デフォルトのレイアウトにある既存の連絡先履歴ウィジェットを置き換えます。
- **総合的な顧客ビュー:** エージェントは、音声、ネイティブ チャット、電子メール、IMI チャネルにわたるすべての過去の顧客エンゲージメントを、タイムスタンプ付きで統合されたリアルタイム ビューで確認できます。
- **拡張コンテキスト:** ウィジェットを使用すると、エージェントはチャネル (音声、電子メール、チャット、IMI) に基づいて 365 日間の顧客エンゲージメン

ト情報をフィルター処理し、履歴の詳細をすばやく参照できるようになります。

- **顧客インサイト:** エージェントは顧客のプロファイルとインサイトを表示できるため、顧客をより深く理解し、よりパーソナライズされたやり取りが可能になります。

重要な理由: この機能により、エージェントは顧客の履歴を総合的に把握できるため、情報を繰り返す必要がなくなり、問い合わせに効率的に対応できる能力が大幅に向上します。 これにより、平均処理時間 (AHT) が改善され、顧客エクスペリエンス (CSAT/NPS) が向上します。

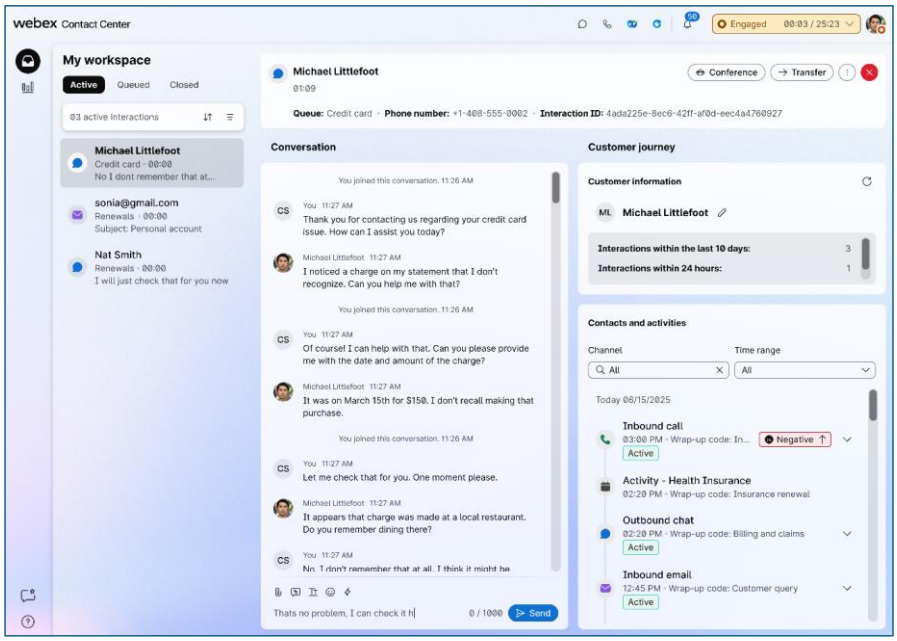


図 13 カスタマージャーニーウィジェット

2.4. アウトバウンドインタラクション：デジタルとキャンペーンの強化

アウトバウンドのデジタルインタラクションとキャンペーンを開始および管理するための新しい機能。

Commented [M(11)]: 2.3.4 を追加 - 顧客体験ウィジェットをデフォルトで追加
https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) 参考までに

Commented [TS12R11]: 「コールバックのスケジュール」が 2.3.4 としてここに移動されたため、「顧客ジャーニー ウィジェット」が 2.3.5 として追加されました。ご確認下さい。

2.4.1. デジタルエージェントによるアウトバウンド - 転送インタラクション（デフォルトで有効）

エージェントは、アウトバウンドのデジタル インタラクション (SMS および電子メール) をキューまたは他のエージェント/スーパーバイザーに柔軟に転送できるようになります。

変更点:

- **転送アウトバウンド SMS/Email**: プレミアム ライセンスを持つエージェントは、デジタル アウトバウンド SMS および電子メールのインタラクションをキュー、他のエージェント、またはスーパーバイザー (スーパーバイザーおよびエージェントの役割を持つエージェントの場合) に転送できます。 これは継続的なコミュニケーションを管理するために重要です。
- **受信メールをエージェントに転送**: エージェントは、受信メールのやり取りを他のエージェント/スーパーバイザーにブラインド転送できるようになりました。この機能は以前はキューに限定されていましたが、より直接的なハンドオフ オプションが提供されます。

重要性: この機能強化により、エージェントはシフト終了時に会話を途中で終了することを回避でき、特に継続的なコミュニケーション チャネルを必要とする顧客に対して、シームレスな引き継ぎと継続的な顧客サービスが保証されます。

Cisco 社外秘

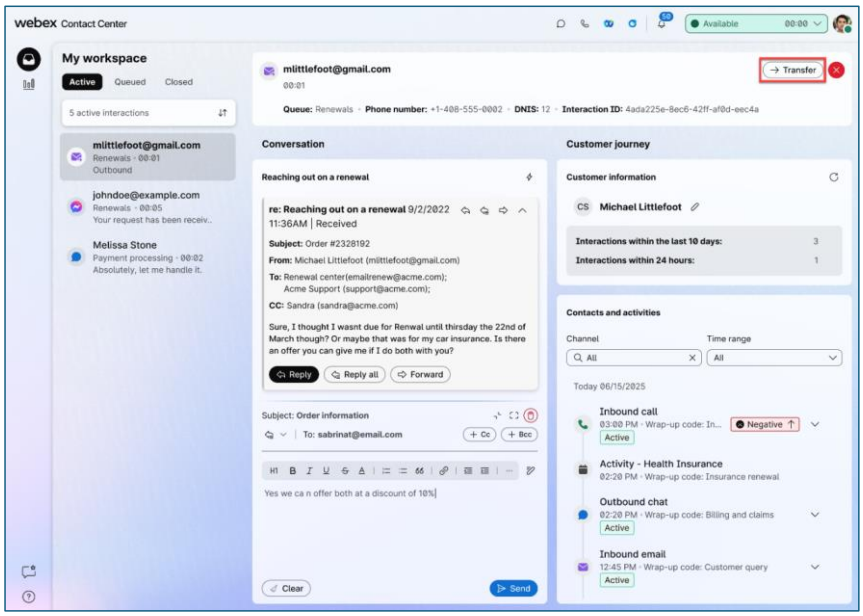


図14 転送ボタン付きの送信メール

2.4.2. プレビュー キャンペーンのデスクトップ UX 強化 (管理者の設定が必要)

アウトバウンド キャンペーンを管理するためのユーザ エクスペリエンスは、現在の業界標準と Webex オンプレミス機能に合わせて改善されています。

変更点:

- **強化されたプレビュー キャンペーン エクスペリエンス:** エージェントは、API 応答でキャプチャされたアクションを使用して、通話を受け入れたり、連絡先をスキップ/削除したりできるようになりました。
- **自動コンタクト プッシュ:** コンタクトは対応可能になると自動的にエージェントにプッシュされ、エージェントの時間を最適化します (プル モデルからプッシュ モデルに移行)。
- **設定可能なオプション:** キャンペーン レベルの設定により、管理者は「**スキップ**」および「**削除**」オプションを無効にし、タイムアウト期間と自動アクション（スキップ、承認、拒否）を設定できます。
- **ログ記録:** システムは、キャンペーン管理を改善するために、エージェントが「**スキップ**」および「**削除**」オプションを使用する頻度を記録します。

Commented [M(13)]: これをもっとうまく表現できる

Commented [TS14R13]: 以下にいくつかの提案を示します。 どちらのタイトルがより見栄えが良いかご提案いただけますか。それに応じて更新できますか?

「デスクトップ UX の強化: プレビューと予測/プログレッシブ キャンペーンの改善」

「プレビューおよびプログレッシブ/予測キャンペーンのデスクトップ UX 強化」

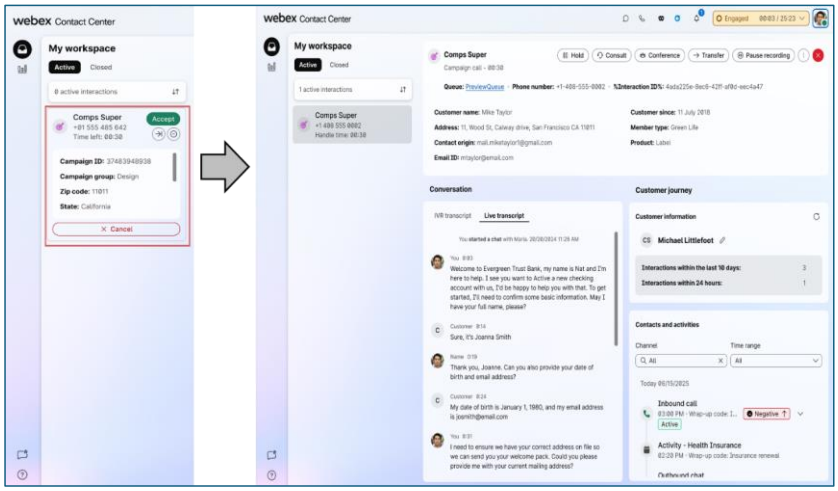
「デスクトップ UX の改善: アウトバウンド キャンペーン管理のアップデート」

「デスクトップ UX アップデート: プレビューと予測/プログレッシブ キャンペーン」

「デスクトップ UX の合理化: アウトバウンド キャンペーンの強化」

Commented [M(15R13]: プレビューキャンペーンのデスクトップ UX 強化

なぜ重要なのか: これらのアップデートは、アウトバウンド キャンペーンに従事するエージェントに、より直感的で効率的なエクスペリエンスを提供することを目的としており、エージェントがこれらのやり取りをより適切に準備および管理し、既存の機能のギャップを埋めるのに役立ちます。



形 15 強化されたプレビューキャンペーン

3. 監督者の旅：強化された監督と管理

このセクションでは、Webex Contact Center スーパーバイザー デスクトップに導入される重要な変更点と新機能について詳しく説明します。

3.1. 強化されたサインインとステーションの資格情報（管理者の設定が必要）

エージェントと同様に、スーパーバイザーもより合理化されたログイン プロセスを体験し、摩擦を減らして効率性を向上させることができます。

変更点:

- **よりスマートなサインイン オプション**: サインイン画面には、スーパーバイザー プロファイルに関連するオプションのみが動的に表示され、無関係な選択肢が排除されます。
- **事前入力された資格情報**: 単一オプション プロファイルのダイヤル番号または内線番号が自動的に事前入力され、時間が節約されます。

- **Webex Calling 検証**: Webex Calling ユーザに対するリアルタイム検証。正しい登録済みの内線番号/ダイヤル番号であることを確認します。
- **「次回から表示しない」機能**: 今後のサインインでステーションの選択をスキップし、自動サインインを有効にするオプション。

重要な理由: ログインが高速化し、エラーが削減され、管理者のルーティング効率が向上し、管理ツールに素早くアクセスできるようになります。 さらに、すでに保存済みの資格情報を選択しているスーパーバイザーは、新しい UI に遭遇することなく、現在のワークフローを維持しながら、シームレスなエクスペリエンスを引き続き享受できます。

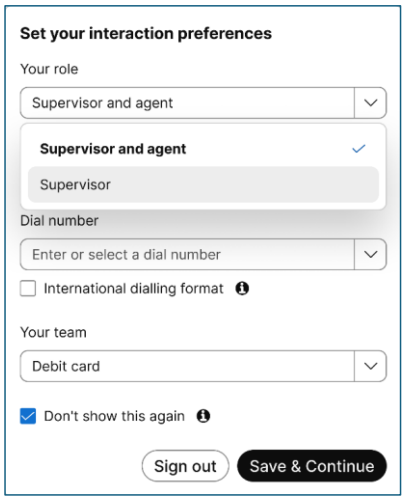


図 16 強化されたスーパーバイザーサインイン画面

3.2. 監視と管理：より深い洞察と制御

監督者は、チームをリアルタイムで監視および管理するためのより強力なツールを手に入れ、データに基づいた意思決定が可能になります。

3.2.1. リアルタイムキュー統計（デフォルトで有効）

スーパーバイザーは、以前の Home ページ ダッシュボードに代わって、キューのパフォーマンスを一元的かつ実用的なビューで確認できるようになります。

変更点:

- **専用の「キュー」Tab**: スーパーバイザー デスクトップの新しい Tab/セクションでは、エージェントの可用性に関するリアルタイム メトリックや、毎日/7

日間のトレンドラインなど、キューに関連するすべての情報に単一のアクセス ポイントからアクセスできます。

- **パーソナライズされたビュー**: 列を選択、配置、フィルタリングして、特定のキューに最も関連性の高いメトリック (最長待機タスク、キュー内の平均時間、平均応答時間など) を表示する機能。
- **視覚的な表現**: リアルタイムのキュー メトリックは、視覚的に魅力的で理解しやすい形式 (表、チャート、グラフ) で表示されます。
- **ドリルダウン機能**: スーパーバイザーはキューの詳細を詳しく調べて、エージェントのステータスと現在のやり取りを調べ、スキルベースのルーティングに関する洞察を得ることができます。
- **直接アクション**: インターフェースは、エージェントの割り当てや削除 (エージェントベースのキューの場合) などのアクションに直接アクセスできるようにします。

重要性: この機能により、キューのパフォーマンスに関する重要なリアルタイムの分析情報が提供され、スーパーバイザーはデータに基づいて迅速に意思決定を行い、人員配置を最適化し、サービス レベルを向上させ、変化する通話量に適応できるようになります。

重要な注意事項:

- この機能は新しい UI にのみ実装されています。 スーパーバイザーは、リアルタイムのキュー統計情報にアクセスするために、「**新しい外観**」に切り替える必要があります。
- 新しいキュー ビューは、「**新しい外観**」インターフェースでスーパーバイザーに自動的に表示されます。 この機能を有効にしたりアクセスしたりするために JSON レイアウトを更新する必要はありません。

Commented [M(16]: この行を削除しましょう @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: 三振しましたが、Janani の確認後に完全に削除します。

Commented [M(18R16]: 確実に削除しましょう。現時点では削除していないことはわかっています。

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - 新しいキュー ビューはスーパーバイザーに自動的に表示され、スーパーバイザーは JSON レイアウトを更新する必要がないというメモを追加していただけますか?

Commented [TS20R19]: メモを更新しました。

Cisco 社外秘

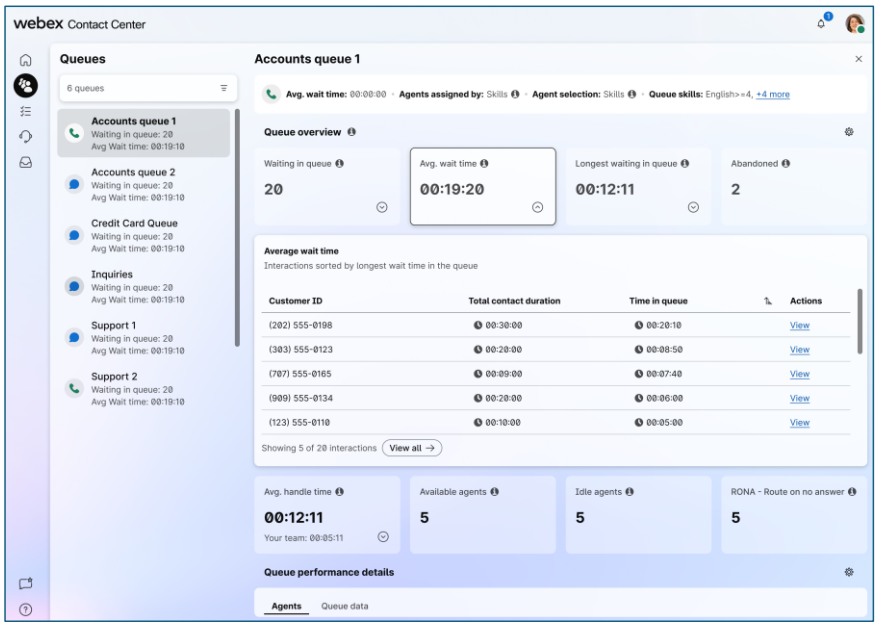


図17 新しいスーパーバイザーのリアルタイムキュー統計Tab

3.2.2. インタラクションリストビュー（デフォルトで有効）

記録管理領域は新しいインタラクションTabに置き換えられ、すべての顧客インタラクションの包括的なビューが提供されます。

変更点:

- **新しい「インタラクション」Tab:** このTabは、ライブ、キュー内、過去のインタラクションを統合し、あらゆる段階で顧客とのインタラクションを明確かつリアルタイムに表示します。
- **3つのサブタブ**:
  - **アクティブなインタラクション:** ライブ会話をリアルタイムで監視し、インタラクションID、チャネル、キュー、エージェント名、エンゲージメント期間などの詳細を表示します。
  - **キュー内のインタラクション:** インタラクションID、キュー、チャネル、コンタクトセンターで費やされた時間など、キューで待機中のインタラクションを表示します。
  - **完了したインタラクション:** 過去のインタラクションや記録に簡単にアクセスできます。

- **カスタマイズ可能なテーブル**: データのフィルタリングと整理を行い、使いやすさを向上させるカスタマイズ可能なテーブル。

重要な理由: この強化された機能により、進行中のケースの追跡と完了したインタラクションの確認が簡素化され、インタラクション管理用の単一の直感的なインターフェースが提供されるため、スーパーバイザーの効率と応答性が向上します。

フィルターに関する注意: 電子メールの件名、受信者など、いくつかのフィルターは電子メール チャネルに特化しています。 インタラクション ページ内でこれらのフィルターを使用するには、まずフロー制御によってフィルターを有効にする必要があります。

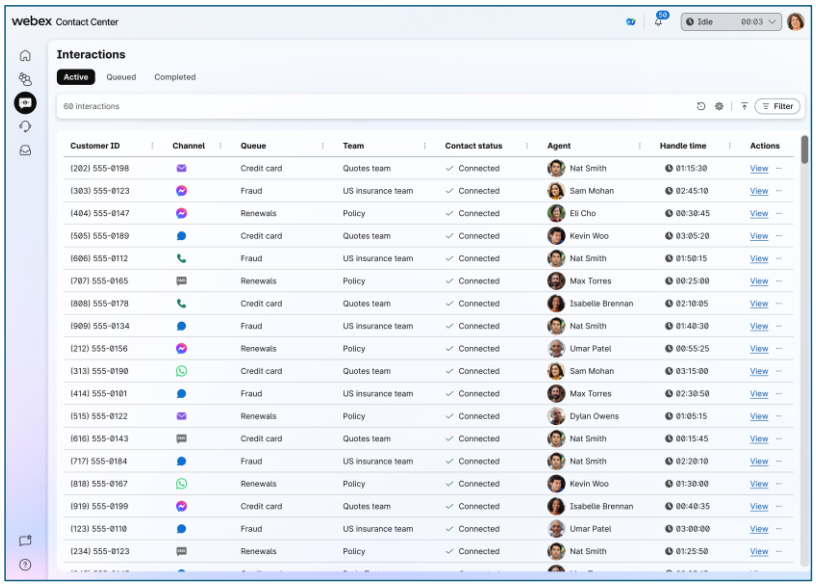


図 18 新しいインタラクション リスト ビュー

3.2.3. インタラクション詳細ビュー（管理者の設定が必要）

詳細なインタラクション分析を包括的にフルページ表示し、管理者にさらに深い洞察を提供します。

変更点:

- **強化された詳細ビュー**: スーパーバイザーは顧客とのやり取りの包括的な概要を把握し、デジタルインタラクションのライブおよび完了したトランスクリプトを含みます。

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) トランスクリプトが正しく送信されていません... これを確認して更新できますか?

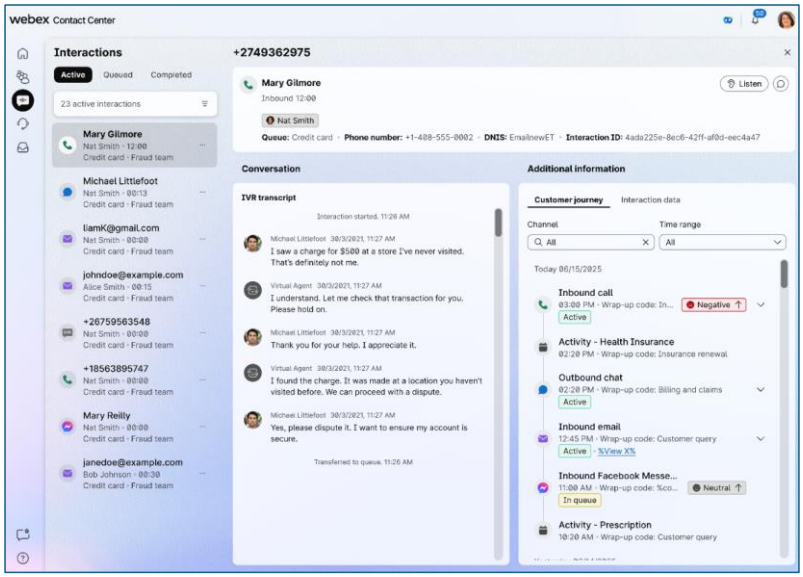
Commented [J(22R21]: 更新

- **豊富なデータパネル:** 既存の録音に加えて、リアルタイムのトランスクリプト、詳細なインタラクション データ パネル (タイミング、期間、保留時間、処理時間を表示)、さまざまなチャネルや日付にわたる顧客体験ビューを通じて、より深い洞察を得ることができます。
- **集中アクセス:** このビューでは、関連するすべてのインタラクション データが統合され、分析とレビューが簡素化されます。

なぜ重要なのか: これにより、監督者はより豊富なデータを利用できるようになるため、監視、分析、顧客エンゲージメントのより深い理解が向上し、コーチングとパフォーマンス管理が向上します。

重要なお知らせ / 近日公開予定 :

- 顧客ジャーニー ウィジェットは、迅速なフォロー機能強化としてこのビューに追加され、更新されます。
- リアルタイムおよび履歴のトランスクリプトもすぐに利用可能になります。



形 19 包括的なインタラクション詳細ビュー

3.2.4. スーパーバイザーデスクトップから個々のエージェントスキルプロファイルを更新する（管理者設定が必要）

スーパーバイザーはエージェントのスキル プロファイルを直接調整できるため、操作が効率化され、管理オーバーヘッドが削減されます。

変更点:

- **スキル プロファイルの直接更新**: スーパーバイザーは、チーム パフォーマンスの詳細ビュー内のスーパーバイザー デスクトップから、個々のエージェントのスキル プロファイルを直接表示および更新できます。 これにより、このような変更のためにコントロール ハブに移動する必要がなくなります。
- **リアルタイム調整**: これにより、スーパーバイザーは、スキル レベルの更新やスキル プロファイルの割り当て/削除など、担当範囲内のエージェントに対してリアルタイムの調整を行えるようになり、ルーティングに即座に影響が及ぶようになります。
- **主要スキルの詳細**: スーパーバイザーは、スキル名、スキル タイプ、スキル値などの主要なスキル プロファイルの詳細を表示して、情報に基づいた意思決定を迅速に行うことができます。
- **アルファベット順の並べ替え**: 使用可能なスキル プロファイルとプロファイル内のスキルは、使いやすさを考慮してアルファベット順に並べ替えられます。

重要性: この機能により、運用の俊敏性が向上し、スーパーバイザーはエージェントのスキルを直接管理することで変化するニーズに迅速に適応できるようになり、変更ごとに管理者の介入を必要とせずに、効率性と応答性が向上します。

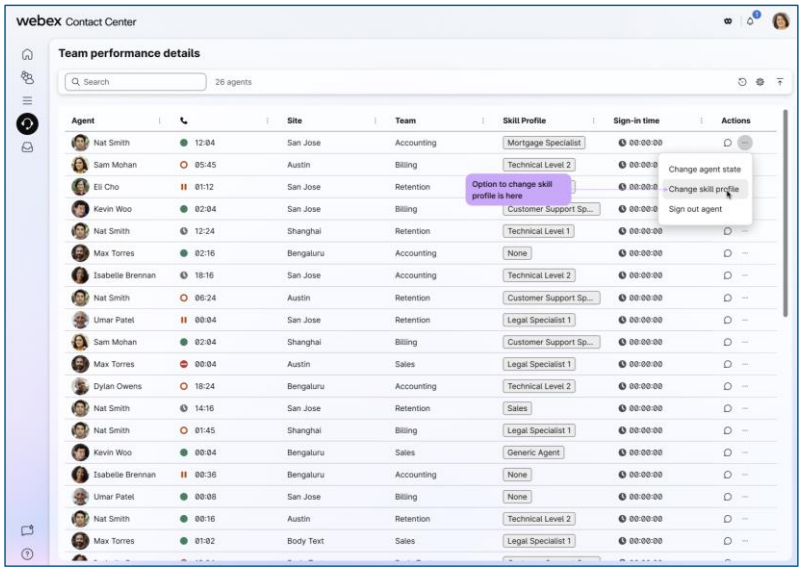


図20 スーパーバイザーによる直接スキルプロファイルの更新

Cisco 社外秘

3.2.5. スーパーバイザー デスクトップからキューへのエージェントの直接割り当てを管理する (管理者設定が必要)

スーパーバイザーはエージェントをエージェントベースのキューに直接割り当てることができるため、人材管理をより細かく制御できます。

変更点:

- **エージェントのキューへの直接割り当て**: スーパーバイザーは、スーパーバイザー デスクトップからエージェントをエージェントベースのキューに直接割り当てることができるため、リアルタイムのニーズに基づいて人員配置を動的に調整できます。
- **キュー容量の可視性**: スーパーバイザーは、容量に達したキューを可視化できるため、キューが過負荷になるのを防ぐためにエージェントの追加割り当てを防ぐことができます。
- **ロールベースのアクセス**: この機能へのアクセスは、管理者が Control Hub を介して制御し、承認されたユーザが変更を行えるようにします。
- **リアルタイム確認**: キューの割り当てが正常に更新されると、スーパーバイザーはリアルタイムの確認/通知を受け取ります。

重要性: この機能により、スーパーバイザーはエージェントの割り当てをより細かく制御できるようになり、特にエージェントベースのキュー環境で、より動的で効率的な労働力管理が可能になり、オンプレミスの顧客の移行がサポートされます。

Cisco 社外秘

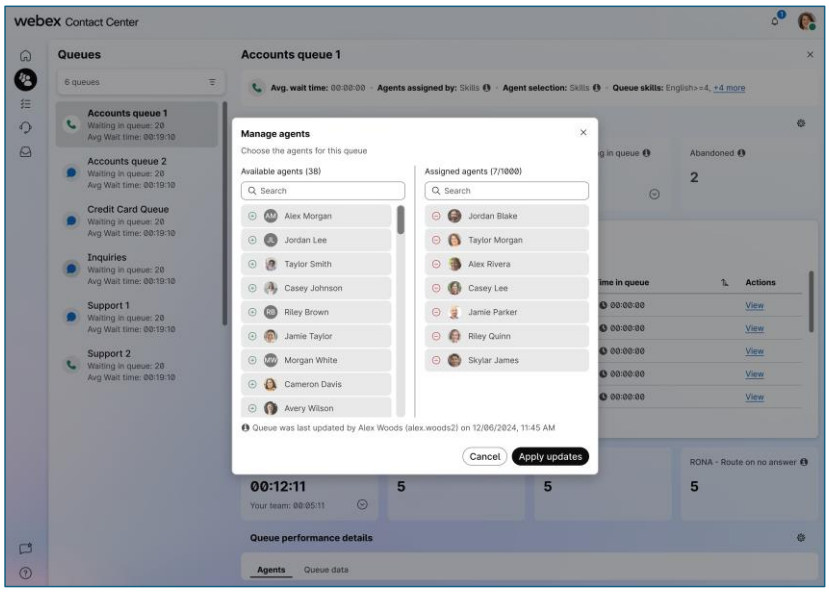


図21 スーパーバイザーの直接エージェント割り当て

4. 結論：コンタクトセンターの強化

Webex Contact Center デスクトップの機能強化は、エージェントとスーパーバイザーの両方にとって日常的なエクスペリエンスを向上させる大きな前進を表しています。 合理化されたログインや直感的なタスク管理から、強力なリアルタイムの洞察や柔軟な通話処理まで、これらの機能強化は効率を高め、コミュニケーションを改善し、優れた顧客サービスを提供するように設計されています。

すべてのユーザには、これらの新しい機能を試してフィードバックを提供し、その可能性を最大限に活用することをお勧めします。 私たちが Webex Contact Center エクスペリエンスを進化させ、改良し続けていく上で、皆さんの意見は非常に貴重です。

5. 主なポイントとパートナーのアクション項目

これらの機能強化は、Webex Contact Center Desktop にとって大きな飛躍を意味し、エージェントとスーパーバイザーの両方に大幅な機能強化をもたらします。 スムーズな移行を実現し、顧客にとっての価値を最大化するために、パートナーにとって重要な成果と必須のアクションを以下に示します。

Commented [TS23]: Janani 氏の次のコメントに対応するには:

パートナー向けに、CTA で 3 ～ 5 個の重要な期待/成果、つまり、何に注意を払うべきか、顧客に何を伝えるべきかを示す必要があると思います。 大きな文書を読んでも、それを得るのは困難です。

この最後のセクションはそのままにしておくことも、ここから削除して、この詳細な文書へのリンクを付けてパートナーと直接共有することもできます。

5.1. 顧客にとってのコアとなる成果

5.1.1 現代的で直感的なユーザエクスペリエンス

- **期待:** エージェントとスーパーバイザーは、新しく、一貫性があり、視覚的に魅力的なインターフェースを体験します。 この新しい外観は、認知負荷を軽減し、使いやすさを向上させ、より直感的なワークフローを提供することを目的として設計されており、将来のイノベーションの基盤を築きます。
- **伝える内容:** UI リフレッシュによるメリット（よりクリーンでモダンな外観、改善された明瞭性、より快適な日常のエクスペリエンス）を強調します。

5.1.2 エージェントの権限を強化し、より迅速な解決を推進

- **期待:** エージェントは、ワークフローに直接統合された強力な新しいツールを利用できるようになります。 **リアルタイム トランスクリプト**、**カスタマー ジャーニー ウィジェット**、**チェリー ピック インタラクション**、**スケジュールされたコールバック** などの機能により、顧客のコンテキストを理解し、インタラクションを効率的に管理し、より正確でタイムリーな応答を提供する能力が大幅に向上します。
- **伝える内容:** これらの機能によって、よりパーソナライズされた情報に基づいたやり取りが可能になり、エージェントの生産性が向上し、平均処理時間 (AHT) が短縮され、顧客満足度 (CSAT) が向上する点を強調します。

5.1.3 強化されたスーパーバイザー制御とリアルタイムの運用インサイト

- **期待:** スーパーバイザーは、コンタクト センターの運用に関してこれまでにない可視性と制御を獲得します。 新しい **リアルタイムキュー統計**、包括的な**インタラクションリストと詳細ビュー**、そして直接 **エージェントのスキルプロファイルを更新する** そして **キューへのエージェントの割り当てを管理する** データに基づく意思決定と積極的な労働力の最適化が可能になります。
- **伝えるべきこと:** 管理者が変化する要求に迅速に適応し、チームのパフォーマンスを最適化できるように、運用の俊敏性の向上と管理能力の改善を強調します。

Cisco 社外秘

5.2. パートナーの必須アクション項目

5.2.1 積極的なコミュニケーションと認識

- **アクション:** 今後の変更については、事前に十分に余裕を持って顧客に通知してください。 このドキュメントをリソースとして共有し、特定の業務に関連する主な利点を強調します。
- **なぜそれが重要なのか:** 早期のコミュニケーションにより、期待を管理し、顧客に移行の準備を整え、前向きな導入体験を促進することができます。

5.2.2 戦略的構成と有効化計画

- **アクション： 重要なのは、これらの強力な新機能の多くはデフォルトでは有効になっていないことです。** このドキュメントの各機能の「管理者の設定が必要」の注意事項を確認してください。 顧客と協力して、機能フラグのアクティブ化を戦略的に計画し、Control Hub で必要な設定を構成し、ユーザ権限を調整します。
- **なぜそれが重要なのか:** 顧客がこれらの拡張機能の価値を最大限に引き出すには、タイムリーかつ正しい構成が不可欠です。 積極的な計画により、土壇場での問題を回避し、機能が顧客のニーズに合わせて調整されることが保証されます。

5.2.3 トレーニングと採用サポート

- **アクション:** 顧客のエージェントとスーパーバイザー向けのトレーニング マテリアルとセッションを準備します。 Cherry Pick、リアルタイムトランスクリプト、カスタマージャーニーウィジェット、強化されたスーパーバイザー管理ツールなどの機能によって導入された新しいワークフローに注目してください。
- **なぜそれが重要なのか:** 効果的なトレーニングは、機能の導入を成功させる鍵であり、ユーザが新しい機能を活用して日常業務と全体的なパフォーマンスを向上させる方法を理解できるようにします。

5.2.4 監視とフィードバックの提供

- **アクション:** 新機能のリリース中およびリリース後に、顧客に新機能に関するフィードバックを提供するよう促します。 批判的な意見や提案があれば、Cisco までお寄せください。
- **重要な理由:** お客様の洞察と顧客からのフィードバックは、製品の継続的な改善と改良に非常に役立ちます。

Cisco 社外秘