# Webex Contact Center 데스크톱: 상담원 및 수퍼바이저 여정 개선 사항

## 1. 소개: 상담원 및 수퍼바이저를 위한 새로운 환경

Cisco Webex Contact Center는 사용자 경험을 향상시키고, 워크플로를 간소화하며, 상담원과 슈퍼바이저의 생산성을 높이기 위해 지속적으로 발전하고 있습니다. 예정된 향상된 기능에서는 중요한 업데이트를 제공합니다. 특히 새로워진 사용자 인터페이스, 향상된 통화 처리 및 고급 관리 기능에 중점을 둡니다.

이 문서는 이러한 혁신적인 변경 사항을 이해하기 위한 포괄적인 가이드 역할을 하며, 상담원과 감독자 모두의 로그인에서 일상 업무에 이르는 과정을 자세히 설명합니다. 우리의 목표는 원활한 전환을 보장하고 이러한 강력한 새 기능의 채택을 극대화하는 것입니다.

### 1.1. 전반적인 UI 새로 고침: 모든 사용자를 위한 새로운 모양과 느낌(기본적으로 활성화됨)

Commented [M(1]: 목표 GA는 7월 22일입니다.

이 향상된 기능의 초석은 Agent 및 Supervisor Desktop 모두에 대한 포괄적인 시각적 향상입니다. 이 새로 고침은 더 깨끗하고 현대적이며 직관적인 인터페이스를 제공하는 것을 목표로 합니다.

**변경 사항:**

- **시각적 향상**: 업데이트된 글꼴, 세련된 배경색, 간소화된 UI 요소 및 새로워진 색상 팔레트를 기대합니다. 이것은 단순한 화장품이 아닙니다. 선명도와 시각적 매력을 향상시키도록 설계되어 일상 업무를 보다 편안하고 효율적으로 만듭니다.

- **업데이트된 정보 아키텍처**: 데스크톱 UI의 기본 구조가 향후 기능을 원활하게 통합하도록 최적화되고 있습니다. 이는 향상된 작업 관리, 실시간 대기열 통계 및 보다 강력한 상호 작용 Tab과 같은 기능의 토대를 마련합니다.

**중요한 이유:** 이 시각적 새로 고침은 플랫폼 전반에 걸쳐 일관되고 현대적인 환경을 제공하여 사용성을 개선하고 데스크톱이 향후 고급 기능을 사용할 수 있도록 준비합니다.

**사용자를 위한 작업:** 새 UI는 곧 GA(일반 공급)를 목표로 합니다. 이 문서에 언급된 모든 새로운 기능은 새 UI에서만 사용할 수 있습니다. 활성화되면 상담원은 설정 → 새 모양 전환을 통해 **새 UI를 TURN 끌 수 있습니다**. 그러나 새로운 기능 중 일부는 이전 모양에서 작동하지 않습니다. 감독자의 경우 모든 새 기능은 새 UI에서만 사용할 수 있으며 UI를 끌 수 있는 옵션이 없습니다.

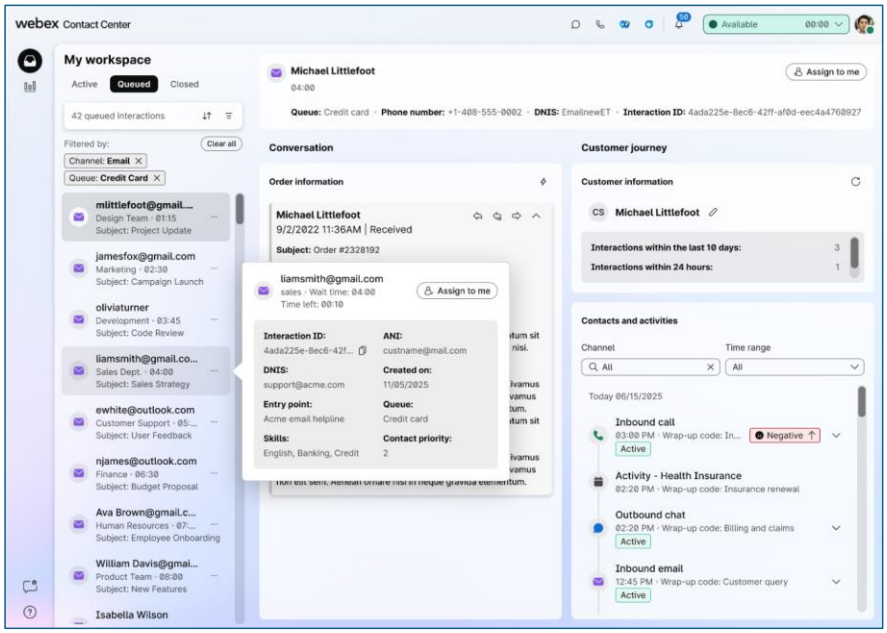
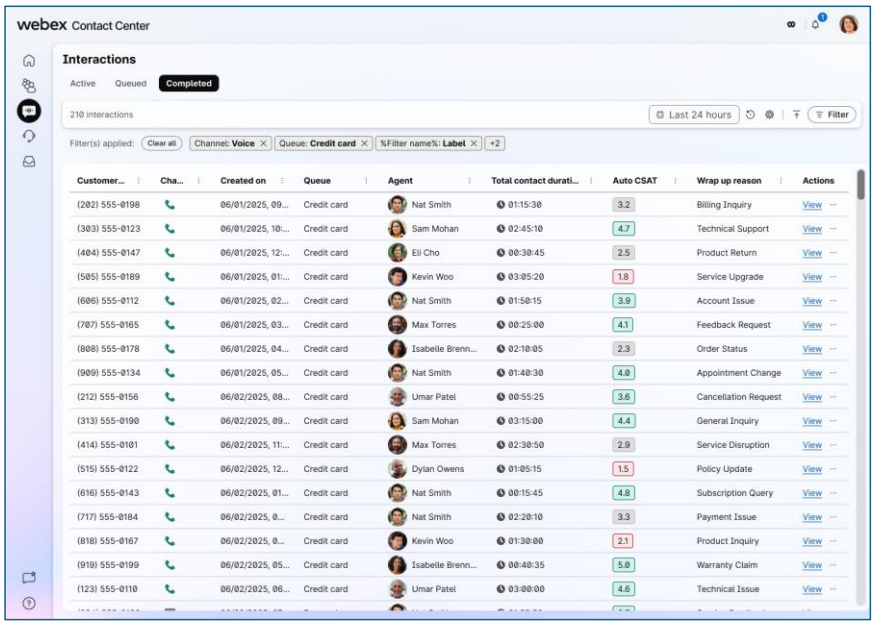



*그림 1 새로 고침 Agent Desktop UI*




***Supervisor Desktop UI 새로 고침 그림2***

# 2. 상담원 여정: 로그인에서 고객 상호 작용까지

Commented [M(2]: GA 날짜: 7월 22일

이 섹션에서는 Webex Contact Center Agent Desktop 환경에 영향을 미치는 주요 변경 사항 및 개선 사항을 간략하게 설명합니다.

## 2.1. 향상된 로그인 및 Station 자격 증명(관리 구성 필요)

Commented [M(3]: GA 날짜: 7월 22일

로그인 프로세스가 더 빠르고 효율적이며 오류 발생 가능성을 줄이도록 간소화되어 올바르지 않거나 비활성인 다이얼 번호 및 반복적인 선택과 관련된 일반적인 상담원 불만을 해결하고 있습니다.

**변경 사항:**

- **더 스마트한 로그인 옵션**: 로그인 화면에는 에이전트 프로필과 관련된 옵션만 동적으로 표시됩니다. 예를 들어, 데스크톱 전용 전화 통신에 대해 구성된 경우 데스크톱 옵션만 표시되므로 불필요한 선택 항목이 없어집니다. 디지털 전용 에이전트에게는 더 이상 전화 통신 옵션이 표시되지 않습니다.

- **미리 채워진 자격 증명**: 프로파일에 구성된 단일 다이얼 번호 또는 내선 번호가 포함되어 있는 경우 이 정보가 자동으로 미리 채워지므로 시간과 노력을 절약할 수 있습니다. 여러 옵션이 있는 프로필의 경우 편리한 드롭다운을 사용할 수 있으므로 다른 다이얼 플랜 중에서 선택하거나 사용자 지정 내선 번호를 입력할 수 있습니다.
- **Webex Calling 유효성 검사**: Webex Calling 사용자의 경우 실시간 유효성 검사를 통해 입력한 내선 번호 또는 다이얼 번호가 올바른지, 장치 또는 앱에 등록되었는지, 현재 다른 상담원이 사용하고 있지 않은지 확인합니다. 이러한 사전 유효성 검사는 RONA와 같은 일반적인 라우팅 문제를 방지하고 Redirection on No Answer 라우팅 정확도를 높입니다.
- **"다시 표시하지 않음" 기능**: 새 확인란을 사용하면 세부 정보를 저장하고 후속 로그인 중에 스테이션 선택 화면을 건너뛸 수 있으므로 자동 로그인을 활성화하고 이 단계를 건너뛸 수 있습니다. 이 설정은 개별 브라우저 로그인에서 유지되며 필요한 경우 프로필 설정에서 언제든지 지울 수 있습니다.

**중요한** 이유: 이전에는 상담원이 자격 증명을 수동으로 입력하고 여러 단계를 탐색하여 로그인해야 했기 때문에 종종 지연과 오류가 발생했습니다. 이 향상된 기능은 주요 단계를 자동화하고, 로그인 시간을 크게 줄이고, 잘못 입력된 정보로 인한 오류를 최소화하고, 통화 라우팅 정확도를 개선하여 프로세스를 간소화합니다. 오늘 선택한 인증서를 저장한 상담사는 새 UI를 볼 수 없으므로 이미 이 기능을 사용하고 있는 상담사도 원활하게 사용할 수 있습니다. 전반적으로 이러한 변화는 하루 일과를 더 원활하게 시작하고 상담원의 생산성을 높입니다.

Cisco Confidential

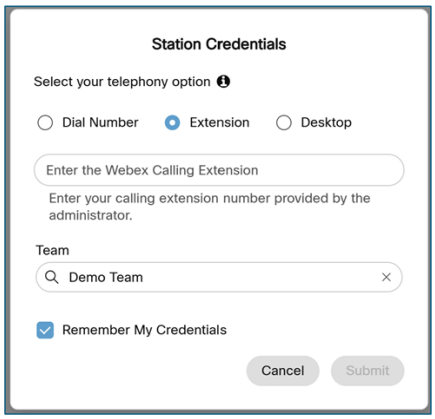



*그림 3 현재 에이전트 로그인 화면*

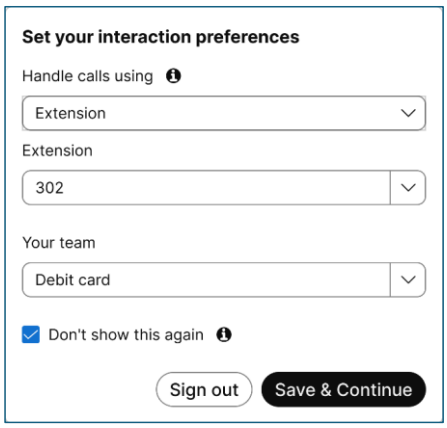



*그림 4 고급 상담원 로그인 화면*

## 2.2. 작업 관리: 간소화된 상호 작용 처리

상담원이 수신 및 대기열에 있는 작업을 보고 관리하는 방법은 더 나은 명확성과 제어를 위해 진화하고 있습니다.

### 2.2.1. 작업 목록 UI 업데이트(기본적으로 활성화됨)

Commented [M(4]: 7월 22일

작업 목록 창은 구성 및 가독성을 개선하기 위해 대대적으로 재설계되어 모든 상호 작용에 대한 통합 받은 편지함을 제공합니다.

**변경 사항:**

- **탭 디자인**: "최근 통화"에 대한 이전 분할 섹션은 3개의 탭 디자인으로 대체되어 워크로드에 대한 명확한 개요를 제공합니다.
    - **활성**: 통화 유형, 고객 전화 번호, DNIS, 대기열 및 경과 시간을 포함하여 현재 활성 상태인 모든 상호 작용을 표시합니다.
    - **대기 중**: 상담원이 선택할 대기열에서 대기 중인 인터랙션을 표시하며 고객 이름, 전자 메일(사용 가능한 경우), 대기열 및 경과 시간을 보여줍니다.
    - **완료됨**: 모든 채널에서 최근에 완료된 상호 작용에 대한 시간순 로그를 제공합니다.
- **향상된 가시성**: 모든 상담원은 이 작업 목록 UI 변경을 경험하게 되며, 모든 수신 및 진행 중인 상호 작용에 대한 포괄적인 단일 창 보기를 제공하여 워크로드를 효과적으로 관리할 수 있는 능력이 향상됩니다.
- **읽지 않은 메시지 표시기**: 채팅 및 소셜 대화에서 읽지 않은 메시지를 시각적으로 강조 표시합니다.
- **대량 작업**: 여러 새 요청이 보류 중인 경우 "**모든 작업** 수락" 옵션입니다.

**중요한** 이유: 이 업데이트는 "최근 통화"에 대한 이전 분할 섹션을 간소화된 탭 디자인으로 대체하여 상담원이 상호 작용을 관리하는 방식에 상당한 변화를 가져옵니다. 단일 창 보기에서 현재, 대기열 및 완료된 작업에 대한 보다 명확하고 체계적인 개요를 제공함으로써 상담원은 워크로드의 우선 순위를 더 잘 지정하고 관리할 수 있습니다. 이러한 변경은 탐색을 단순화할 뿐만 아니라 효율성을 개선하여 상담원이 상호 작용을 보다 효과적으로 관리하고 향상된 고객 만족도를 제공할 수 있도록 합니다.

Cisco Confidential

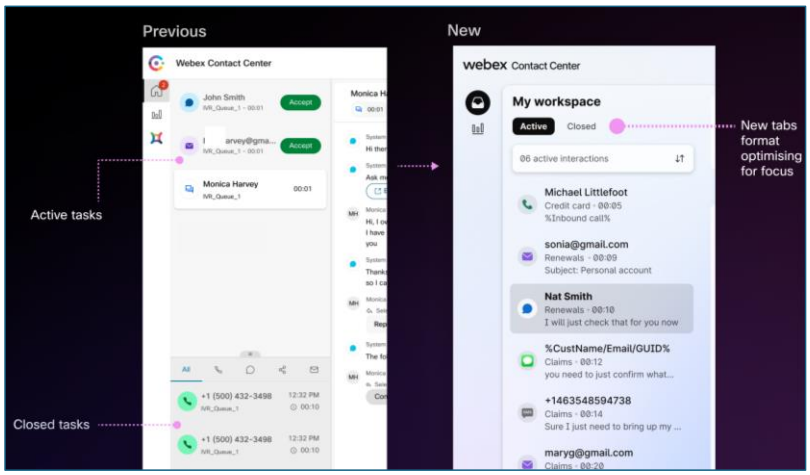



*Figure 5 작업 패널 - 이전 UI와 새 UI 비교*

### 2.2.2. Cherry Pick(검색 및 선택) 상호 작용(관리자 구성 필요)

상담원은 대기열에서 디지털 상호 작용을 선택하는 데 더 많은 제어 권한을 부여하여 워크로드를 보다 효과적으로 관리할 수 있습니다.

**변경 사항:**

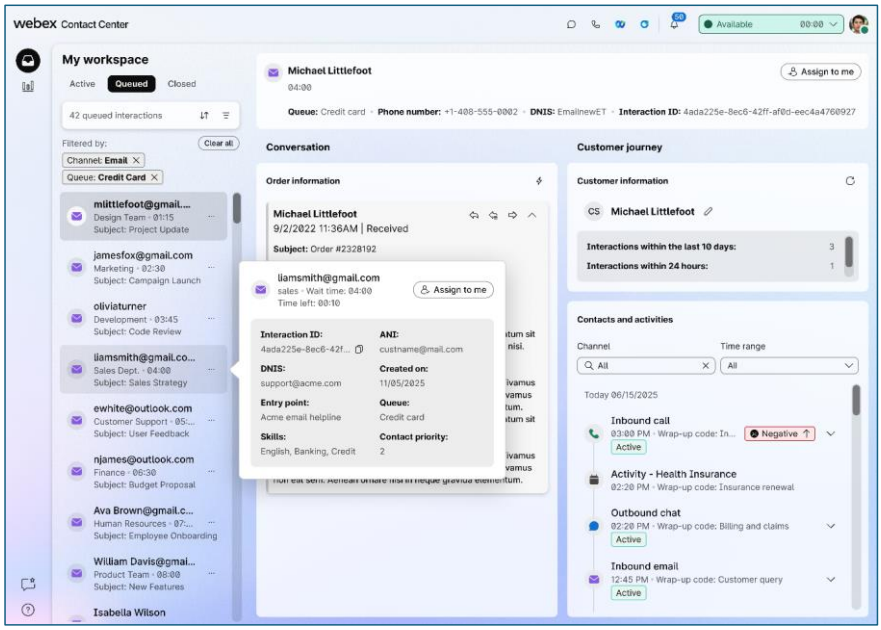
- **새로운 "대기열에 있음" Tab 기능**: 새로운 작업 목록 UI 내에서 "**대기열에 있음**" Tab을 사용하면 상담원이 액세스 권한이 있는 대기열 내의 대화를 보고, 필터링 및 정렬할 수 있습니다. 이를 통해 상호 작용 급증 또는 특정 상담원 전문성과 같은 시나리오를 해결할 수 있습니다.
- **상담원 시작 선택**: 표준 및 프리미엄 라이센스가 있는 상담원은 이제 동시 제한을 초과하더라도 대화를 자신에게 수동으로 할당할 수 있으므로 우선 순위가 높거나 전문화된 작업을 유연하게 처리할 수 있습니다.
- **필터링 및 정렬**: 인터페이스는 정렬 레이블(예: 연락처 우선 순위, 고객 이름, 가장 긴 대기 시간, 대기열 이름) 및 필터(예: 상호 작용 흐름, 세부 정보, 시간 메트릭, 채널, 진입점)를 적용하는 다양한 아이콘을 제공합니다.

**Commented [M(5]:** 기능에 관리 구성이 필요한 위치와 기본적으로 활성화된 위치를 알려야 합니다.

**Commented [TS6R5]:** 빠른 이해를 위해 기능이 관리자에 의해 구성되었거나 기본적으로 사용하도록 설정되어 있는지 여부에 관계없이 모든 기능에 대해 제목에만 설명되어 있습니다.

- **실시간 트랜스크립트 미리보기**: 상담원은 작업을 선택하기 전에 읽기 전용 모드로 대화 트랜스크립트를 볼 수 있으므로 효율적인 처리를 위한 중요한 컨텍스트를 제공합니다.
- **벌크 선택**: 효율성 향상을 위해 대기열에서 대화를 벌크 선택할 수 있습니다.

**중요한 이유:** 이 기능을 통해 상담원은 전문 지식이나 긴급성에 따라 특정 대화의 우선순위를 정할 수 있으므로 더 빠르고 정확하게 문제를 해결함으로써 고객 경험을 개선할 수 있습니다. 또한 교대 근무 종료 시 대화 전환 절차를 간소화하여 상담원이 관련 작업의 루프를 닫을 수 있습니다.




*Cherry Pick 기능이 있는 그림 6 Agent Desktop*

## 2.3. 통화 처리: 향상된 통신 도구

통화 관리를 보다 효율적으로 만들고 고객 상호 작용 중에 더 나은 컨텍스트를 제공하기 위해 몇 가지 개선 사항이 도입되고 있습니다.

### 2.3.1. 상담원에 대한 실시간 기록(관리 구성 필요)

이제 상담원은 고객 대화의 실시간 대화 내용을 지속적으로 업데이트하여 효과적으로 팔로우하고 대응할 수 있는 능력을 향상시킬 수 있습니다.

**변경 사항:**

- **라이브 트랜스크립션**: 모든 음성 단어는 Agent Desktop 내에서 직접 실시간으로 정확하게 캡처되며 목표 대기 시간은 1초 미만입니다.
- **자동 스크롤**: 대화 내용을 자동으로 스크롤하여 최근 음성 단어를 표시하며, 상담원은 뒤로 스크롤하여 대화의 이전 부분을 검토할 수 있습니다.
- **다자간 통화 지원**: 통화 호전환, 상담 또는 전화회의 시나리오 중에 새 참가자가 통화에 참여하는 시점부터 기록이 실시간으로 표시되고 기본 상담원 상담/전화회의 이벤트가 명확하게 표시됩니다.
- **수동 메모 작성** 감소: 상담원은 수동 메모 작성 없이 쉽게 따라할 수 있으므로 완전히 참여하고 고객에게 집중할 수 있습니다.
- **피드백 메커니즘**: 대화 끝에 선택적 엄지손가락 위로/아래로 피드백 옵션을 사용하여 전사 정확도를 높일 수 있습니다.

**중요한 이유:** 이 기능은 의사소통의 정확성을 향상시키고, 오해(특히 억양이나 복잡한 정보의 경우)를 줄이며, 반복적인 대화와 수동 필기를 최소화하여 효율성을 높여 보다 정확하고 시기 적절한 응답을 제공합니다.

Cisco Confidential

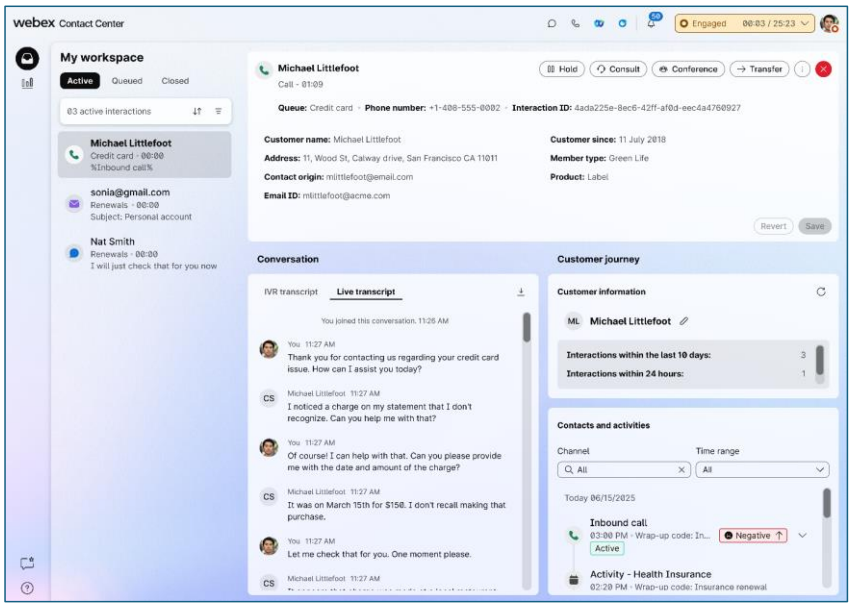



*그림 7 Agent Desktop 및 라이브 대본*

### 2.3.2. 확장성: 향상된 상담 및 전송 모달(기본적으로 활성화됨)

Commented [M(7]: 이게 3720인가요 - 그렇다면 7월입니다

통화 호전환 및 전화회의 기능에 대한 사용자 경험은 특히 대규모 배포에서 일관성과 명확성을 높이기 위해 개선되고 있습니다.

**변경 사항:**

- **간소화된 UI**: 상담 및 전송 모달은 진입점 및 대기열에 대한 별도의 라디오 버튼과 함께 보다 일관되고 직관적인 디자인을 갖습니다.
- **더 명확한 탐색**: 진입점과 대기열은 더 쉽게 탐색할 수 있도록 전송 모달에서 별도의 옵션으로 표시되어 화면 공간을 최적화합니다.
- **표준화된 엔터티 목록**: 엔터티(예: 상담원, 대기열)는 두 모달에서 균일하게 나열되며, 액세스 제어 설정에 따라 액세스 권한이 있는 항목만 표시하여 작업 영역을 최적화합니다.

- **페이지를 매긴 검색**: 스테이션 자격 증명, 상담 및 전송 모달은 많은 수의 팀, 진입점 및 대기열을 효율적으로 관리하기 위해 페이지를 매긴 검색을 지원합니다.

**중요한 이유:** 이러한 향상된 기능을 통해 효율성이 향상되고 통화 처리 워크플로가 원활해져서 특히 대규모 컨택 센터의 경우 호전환 및 상담 중에 혼란과 오류가 줄어듭니다.

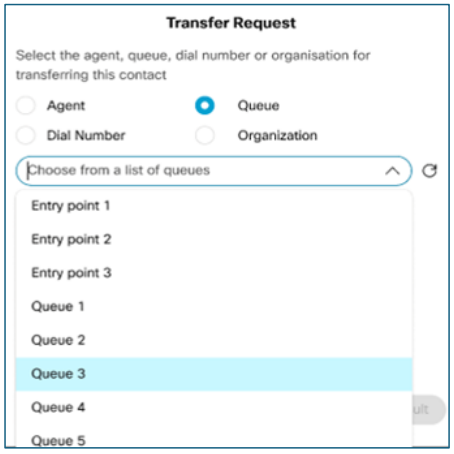



*그림 8 전류 전송/상담 모달*

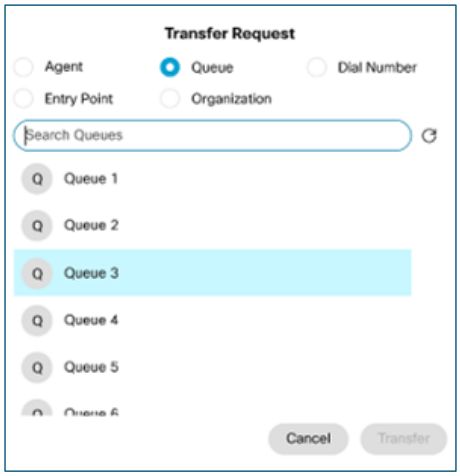



*그림 9 Enhanced Transfer/Consult Modals*

### 2.3.3. 고객이 실수로 상담 레그를 끊을 경우 상담 레그를 정상적으로 연장(관리자 구성 필요)

Commented [M(8]: GA 날짜는 7월 중순입니다.

이 기능은 상담 통화 중 협업을 향상시켜 연속성을 보장하고 고객이 전화를 끊더라도 상담원이 대화를 마무리할 수 있도록 합니다.

**변경 사항:**

- **끊김 알림** 지우기: 상담원은 고객이 대화를 종료할 때 명확한 알림을 받게 되며, 참가자 창에는 고객의 부재가 정확하게 반영됩니다.
- **원활한 상담원 상담 당사자 협업**: 상담원과 상담 대상자는 중단 없이 논의를 계속할 수 있으므로 고객을 위한 다음 단계 또는 작업 계획을 조율할 수 있습니다.
- **재연결** 유연성: 상담원은 상담을 보류하고, 고객에게 콜백을 수행하고, 고객과 연결하고, 컨텍스트를 잃지 않고 상담을 원활하게 재개할 수 있습니다.

**중요한 이유:** 이를 통해 상담원은 고객이 연락이 끊기더라도 전문가와 논의를 마무리할 수 있으므로 통화 후 프로세스를 개선하고, 갑작스러운 종료를 줄이고, 전반적인 효율성과 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다.

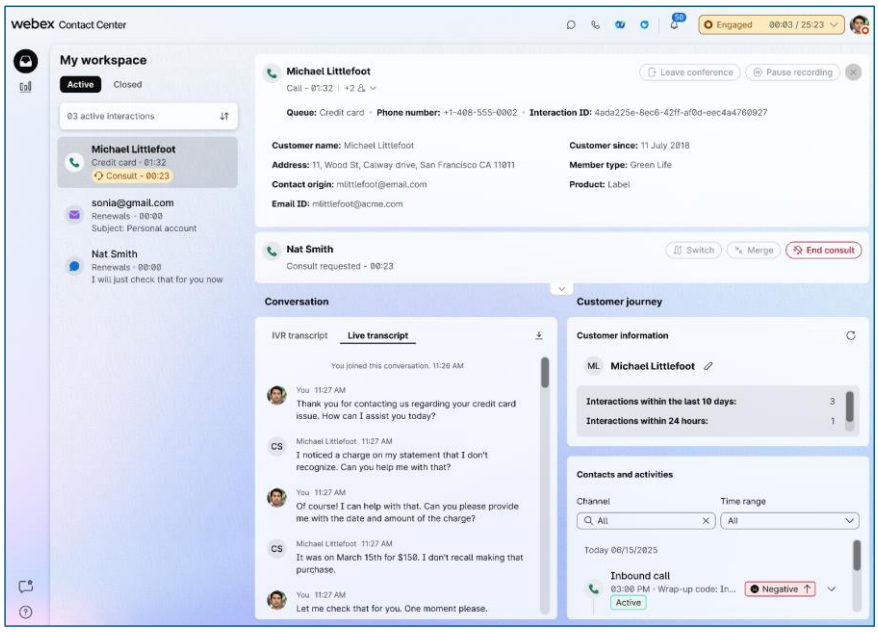



*Figure 10 Consult는 고객의 연결이 끊긴 후에도 계속됩니다.*

## 2.3.4. 콜백 예약 - 인바운드 및 수동 아웃바운드(관리 구성 필요)

상담원이 콜백을 예약할 수 있는 새로운 기능으로 고객 후속 조치의 유연성을 높입니다.

**변경 사항:**

- **상담원이 시작한 콜백 예약**: 상담원이 실시간 상호 작용 중 또는 후속 작업 상태에서도 데스크톱에서 직접 인바운드 및 수동 아웃바운드 콜백을 모두 예약할 수 있습니다.
- **구성 가능한 세부 정보**: 상담원은 고객 이름, 원하는 시간(30분에서 30일까지), 시간대, 콜백 번호 및 대기열 이름과 같은 콜백 세부 정보를 구성할 수 있습니다.
- **할당 옵션**: 콜백은 대기열에 있는 모든 사람 또는 특정 상담원에게 할당할 수 있습니다.
- **관리 기능**: 상담원은 편집, 재대기 또는 취소를 포함하여 기존 콜백을 관리할 수 있습니다.

**Commented [M(9]:** 이것이 통화 처리 섹션 2.3에 들어가야 합니까? 상호 작용할 때 콜백을 예약할 수 있습니다.

**Commented [TS10R9]:** 네 감사해요. 거기에서 가장 잘 이해가 될 것입니다. 이 섹션을 다음으로 이동 2.3.4.

- **바탕 화면 알림**: 시스템은 예약된 콜백에 대해 명확한 바탕 화면 알림을 제공합니다.

**중요한 이유:** 이를 통해 고객 후속 조치 및 사전 예방적 지원을 보다 유연하게 관리할 수 있으며, 편리한 시간에 대화가 가능하도록 하여 고객 만족도를 개선하고 통화량을 분산시켜 상담원 생산성을 높일 수 있습니다.

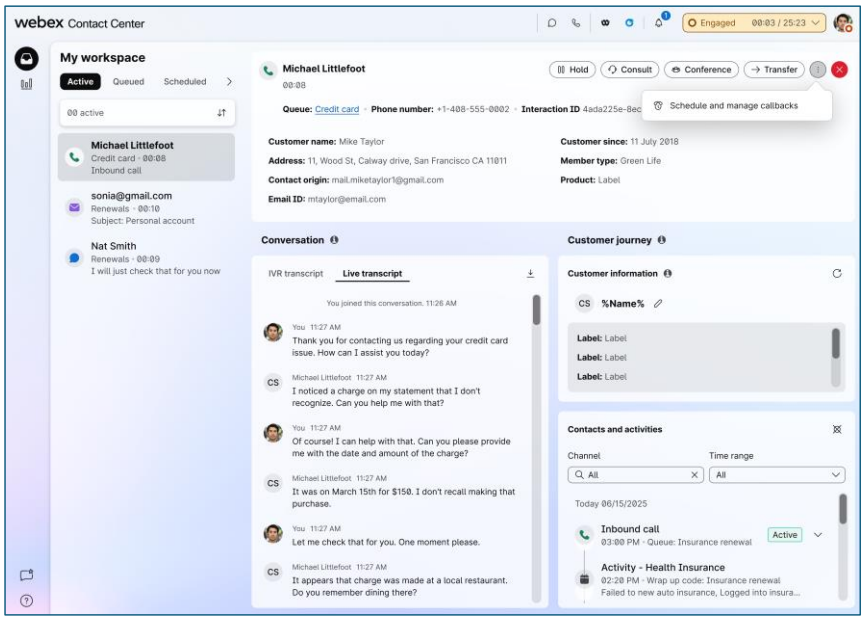



*Figure 11 Enhanced Callback Scheduling - 상호 작용 제어 옵션*

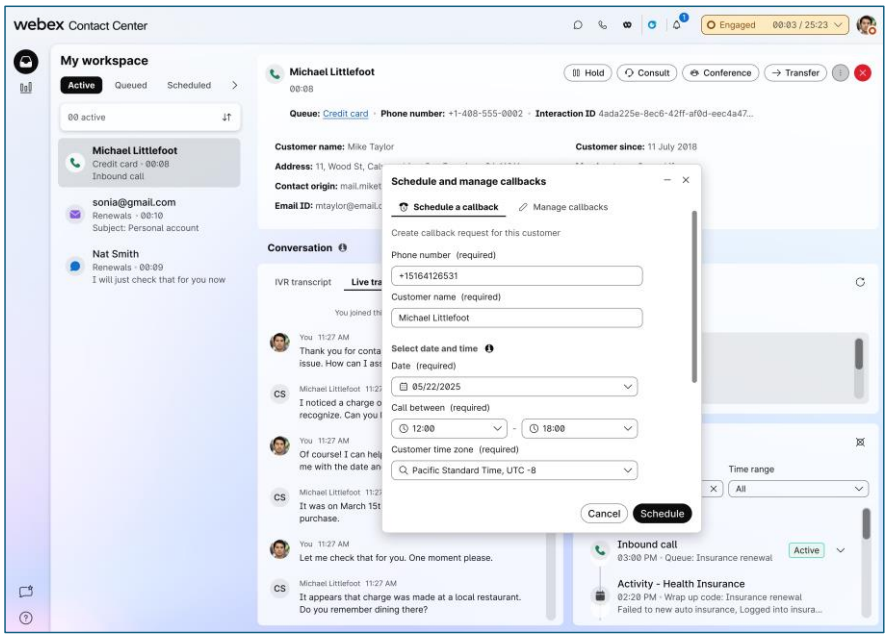



*Figure 12 Enhanced Callback Scheduling - 콜백 예약 및 관리*

### 2.3.4. 고객 여정 위젯: 상담원 경험(기본적으로 활성화됨)

이제 상담원은 고객 상호 작용에 대한 포괄적인 옴니채널 보기에 즉시 액세스할 수 있으므로 실시간 참여 중에 중요한 컨텍스트를 제공할 수 있습니다.

**변경 사항:**

- **기본 사용 가능성**: 이제 CJDS(Customer Journey Data Service) 위젯이 기본적으로 Webex Contact Center Agent Desktop 및 상담원 페르소나가 있는 감독자에게 제공됩니다. 기본 레이아웃의 기존 연락처 기록 위젯을 대체합니다.
- **전체적인 고객 보기**: 상담원은 음성, 기본 채팅, 이메일 및 IMI 채널에서 타임스탬프와 함께 이전의 모든 고객 참여에 대한 통합된 실시간 보기를 얻을 수 있습니다.

- **향상된 컨텍스트**: 위젯을 통해 상담원은 채널(음성, 이메일, 채팅, IMI)을 기반으로 365일 동안 고객 참여 정보를 필터링하여 기록 세부 정보를 빠르게 참조할 수 있습니다.
- **고객 인사이트**: 상담원은 고객 프로필과 인사이트를 볼 수 있으므로 고객을 더 잘 이해하고 보다 개인화된 상호 작용을 할 수 있습니다.

**중요한 이유:** 이 기능을 통해 상담원은 고객 기록을 한눈에 파악할 수 있으므로 정보를 반복할 필요가 없고 쿼리를 효율적으로 처리하는 능력이 크게 향상됩니다. 이를 통해 평균 처리 시간(AHT)이 향상되고 긍정적인 고객 경험(CSAT/NPS)이 향상됩니다.

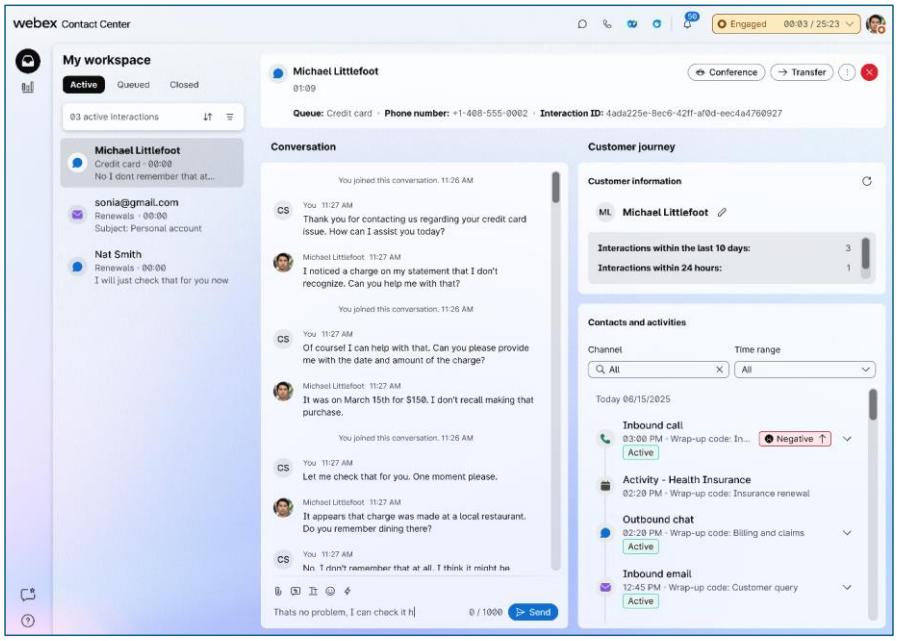



*그림 13 고객 여정 위젯*

## 2.4. Outbound 상호 작용: 디지털 및 캠페인 개선 사항

아웃바운드 디지털 상호 작용 및 캠페인을 시작하고 관리하기 위한 새로운 기능.

**Commented [M(11]:** 기본적으로 2.3.4 - 고객 여정 위젯 추가
https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) 참고로

**Commented [TS12R11]:** '콜백 예약'이 2.3.4로 이동되었으므로 '고객 여정 위젯'이 2.3.5로 추가되었습니다. 검토해 주세요.

### 2.4.1. 디지털 상담사가 시작한 발신 - 호전환 상호 작용(기본적으로 활성화됨)

이제 상담원은 아웃바운드 디지털 상호 작용(SMS 및 전자 메일)을 대기열 또는 다른 상담원/슈퍼바이저에게 유연하게 전송할 수 있습니다.

**변경 사항:**

- **아웃바운드 SMS/이메일** 전송: 프리미엄 라이센스가 있는 에이전트는 디지털 아웃바운드 SMS 및 전자 메일 상호 작용을 대기열, 다른 에이전트 또는 슈퍼바이저(슈퍼바이저 및 에이전트 역할이 있는 경우)에게 전송할 수 있습니다. 이는 진행 중인 통신을 관리하는 데 매우 중요합니다.
- **상담원**에게 인바운드 전자 메일 전달: 이제 에이전트는 이전에 대기열로 제한되었던 기능인 인바운드 전자 메일 상호 작용을 다른 상담원/수퍼바이저에게 블라인드 호전환할 수 있어 보다 직접적인 전환 옵션을 제공합니다.

**중요한 이유:** 이 향상된 기능을 통해 상담원은 근무 시간이 끝날 때 대화를 조기에 종료하는 것을 방지할 수 있으므로 특히 지속적인 커뮤니케이션 채널이 필요한 고객의 경우 원활한 핸드오프와 지속적인 고객 서비스를 보장할 수 있습니다.

Cisco Confidential

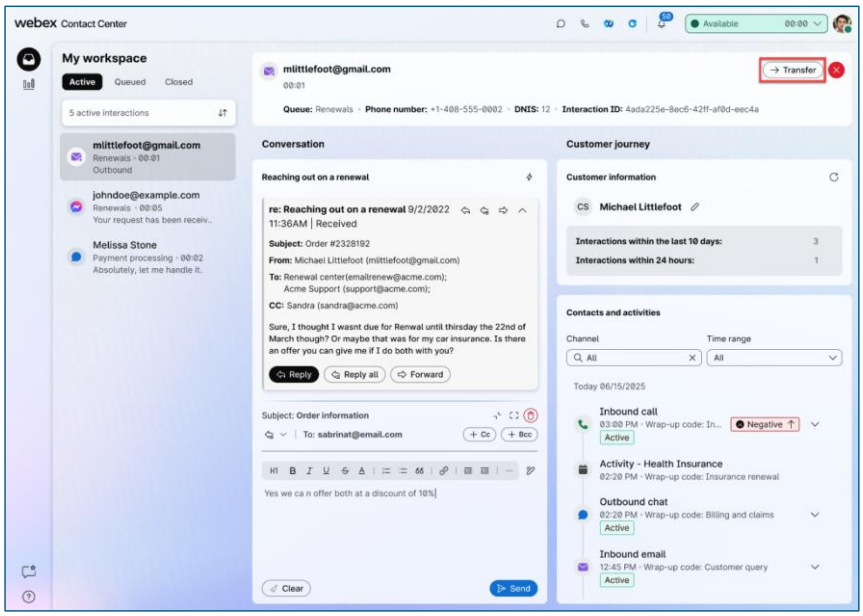



*그림 14 전송 단추가 있는 아웃바운드 이메일*

### 2.4.2. 미리 보기 캠페인에 대한 데스크톱 UX 개선 사항(관리자 구성 필요)

아웃바운드 캠페인 관리를 위한 사용자 경험은 현재 업계 표준 및 Webex 온-프레미스 기능에 맞게 개선되고 있습니다.

**변경 사항:**

- **향상된 미리 보기 캠페인 환경**: 이제 상담원은 API 응답을 통해 캡처된 이러한 작업을 사용하여 통화를 수락하거나 연결을 건너뛰거나 제거할 수 있습니다.
- **자동 연결 밀어넣기**: 연결이 사용 가능해지면 자동으로 상담원에게 밀어넣어 상담원 시간을 최적화합니다(끌어오기에서 밀어넣기 모델로 이동).
- **구성 가능한 옵션**: 캠페인 수준 설정을 통해 관리자는 "**건너뛰기**" 및 "**제거**" 옵션을 비활성화하고 시간 초과 기간 및 자동화된 작업(건너뛰기, 수락, 거부)을 구성할 수 있습니다.
- **로깅**: 시스템은 상담원이 더 나은 캠페인 관리를 위해 "**건너뛰**기" 및 "**제거**" 옵션을 사용하는 빈도를 기록합니다.

**Commented [M(13]:** 우리는 이것을 더 잘 표현할 수 있습니다

**Commented [TS14R13]:** 다음은 몇 가지 제안입니다. 어떤 제목이 더 좋아 보이는지 제안할 수 있고 그에 따라 업데이트할 수 있습니까?

"데스크톱 UX 향상: 미리보기 및 예측/점진적 캠페인 개선"

"미리보기 및 프로그레시브/예측 캠페인을 위한 데스크톱 UX 개선 사항"

"데스크톱 UX 개선: 아웃바운드 캠페인 관리 업데이트"

"데스크톱 UX 업데이트: 미리보기 및 예측/프로그레시브 캠페인"

"데스크톱 UX 간소화: 아웃바운드 캠페인 개선 사항"

**Commented [M(15R13]:** 미리보기 캠페인에 대한 데스크톱 UX 개선 사항

**중요한 이유:** 이 업데이트는 아웃바운드 캠페인에 참여하는 상담원에게 보다 직관적이고 효율적인 경험을 제공하여 이러한 상호 작용을 더 잘 준비 및 관리하고 기존 기능 격차를 해소하는 데 도움을 주는 것을 목표로 합니다.

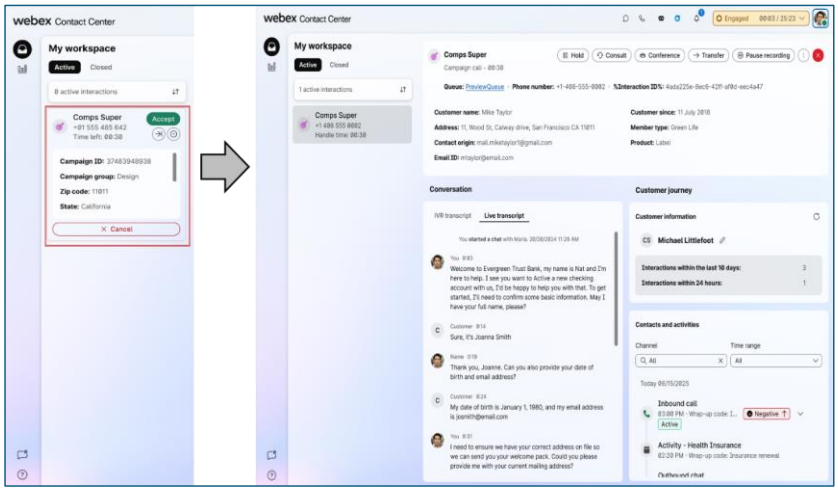



*Figure 15 Enhanced 미리보기 캠페인*

# 3. 감독자 여정: 향상된 감독 및 관리

이 섹션에서는 Webex Contact Center Supervisor Desktop에 제공되는 중요한 변경 사항과 새로운 기능에 대해 자세히 설명합니다.

## 3.1. 향상된 로그인 및 Station 자격 증명(관리 구성 필요)

에이전트와 마찬가지로 감독자는 보다 간소화된 로그인 프로세스를 경험하게 되어 마찰이 줄어들고 효율성이 향상됩니다.

**변경 사항:**

- **더 스마트한 로그인 옵션**: 로그인 화면에는 수퍼바이저 프로필과 관련된 옵션만 동적으로 표시되므로 관련 없는 선택 항목이 제거됩니다.
- **미리 채워진 자격 증명**: 단일 옵션 프로필에 대한 다이얼 번호 또는 내선 번호를 자동으로 미리 채워 시간을 절약합니다.

- **Webex Calling 유효성 검사**: Webex Calling 사용자에 대한 실시간 유효성 검사로, 올바른/등록된 내선 번호/다이얼 번호를 확인합니다.
- **"Don't Show This Again" 기능**: 향후 로그인을 위해 스테이션 선택을 건너뛰고 자동 로그인을 활성화하는 옵션입니다.

**중요한 이유:** 로그인 속도가 빨라지고, 오류가 감소하며, 라우팅 효율성이 향상되어 수퍼바이저가 관리 도구에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 또한 이미 저장된 자격 증명을 선택한 감독자는 새 UI를 만나지 않고 현재 워크플로를 유지하면서 원활한 환경을 계속 즐길 수 있습니다.

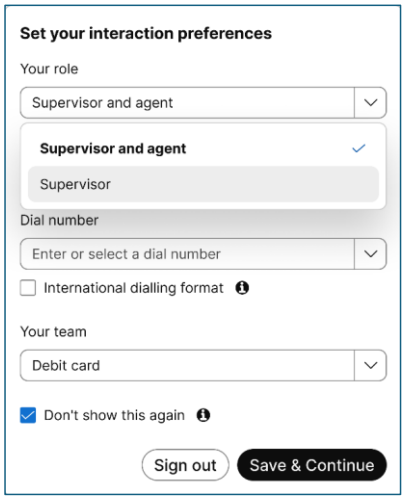



*그림 16 고급 수퍼바이저 로그인 화면*

## 3.2. 모니터링 및 관리: 심층적인 통찰력 및 제어

감독자는 실시간 모니터링 및 팀 관리를 위한 보다 강력한 도구를 확보하여 데이터 기반 의사 결정을 가능하게 합니다.

### 3.2.1. 실시간 대기열 통계(기본적으로 활성화됨)

감독자는 대기열 성능에 대한 중앙 집중식 및 실행 가능한 보기를 갖게 되며, 이전 Home 페이지 대시보드를 대체합니다.

Cisco Confidential

**변경 사항:**

- **전용 "대기열" Tab**: Supervisor Desktop의 새로운 Tab/섹션은 상담원 가용성에 대한 실시간 메트릭 및 일별/7일 추세선을 포함하여 모든 대기열 관련 정보에 대한 단일 액세스 지점을 제공합니다.
- **개인화된 보기**: 특정 대기열에 대해 가장 관련성이 높은 메트릭을 표시하도록 열을 선택, 정렬 및 필터링하는 기능(예: 가장 긴 대기 작업, 대기열에 있는 평균 시간, 평균 응답 시간).
- **시각적 표현**: 실시간 대기열 메트릭은 시각적으로 매력적이고 쉽게 이해할 수 있는 형식(표, 차트, 그래프)으로 표시됩니다.
- **드릴다운 기능**: 감독자는 대기열 세부 정보를 조사하고, 상담원 상태 및 현재 상호 작용을 검사하고, 기술 기반 라우팅에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.
- **직접 작업**: 인터페이스는 에이전트 할당 또는 제거와 같은 작업에 대한 직접 액세스를 제공합니다(에이전트 기반 대기열의 경우).

**중요한 이유:** 이 기능은 대기열 성능에 대한 중요한 실시간 통찰력을 제공하여 감독자가 인력 배치를 최적화하고, 서비스 수준을 개선하고, 변화하는 통화량에 적응하기 위해 신속하게 데이터 기반 의사 결정을 내릴 수 있도록 합니다.

**중요 사항 :**

- 이 기능은 새 UI에서만 구현됩니다. 감독자는 실시간 대기열 통계에 액세스하려면 "새 디자인"으로 전환해야 합니다.
- 새 대기열 보기는 "**New Look**" 인터페이스에서 관리자에 대해 자동으로 나타납니다. 이 기능을 사용하도록 설정하거나 액세스하기 위해 JSON 레이아웃을 업데이트할 필요가 없습니다.

**Commented [M(16]:** 이 줄을 제거해 보겠습니다@Janani 라마크리슈난(잔라막)

**Commented [TS17R16]:** 삼진을 당했지만 Janani의 확인 후 완전히 제거됩니다.

**Commented [M(18R16]:** 확실히 제거합시다.. 나는 우리가 지금 그것을 제거하지 않는다는 것을 알고 있습니다.

**Commented [J(19]:** @Tejeshwar Sharma(tejsharm) - 새 대기열 보기가 관리자에게 자동으로 표시되며 JSON 레이아웃을 업데이트할 필요가 없다는 메모를 포함할 수 있습니까?

**Commented [TS20R19]:** 메모를 업데이트했습니다.

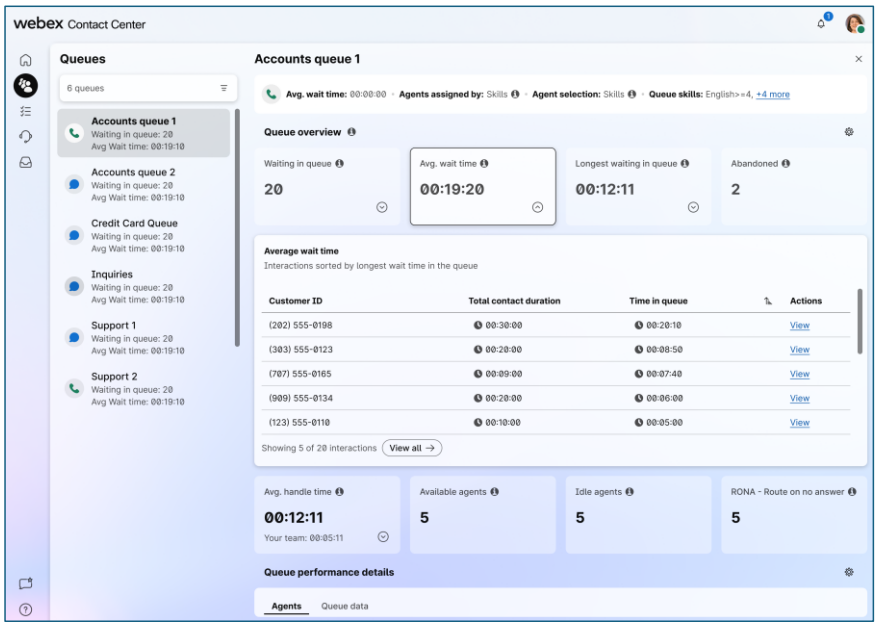



*그림 17 새 수퍼바이저 실시간 대기열 통계 Tab*

### 3.2.2. 상호 작용 목록 보기(기본적으로 활성화됨)

녹음 관리 영역은 모든 고객 상호 작용에 대한 포괄적인 보기를 제공하는 새로운 상호 작용 Tab로 대체됩니다.

**변경 사항:**

- **새로운 "상호 작용" Tab**: 이 Tab는 모든 단계에서 고객 상호 작용에 대한 명확한 실시간 보기를 제공하여 라이브, 대기열 내 및 과거 상호 작용을 통합합니다.
- **세 개의 하위 탭:**
  - **활성 상호 작용**: 실시간 대화를 실시간으로 모니터링하여 상호 작용 ID, 채널, 대기열, 상담원 이름 및 참여 기간과 같은 세부 정보를 표시합니다.
  - **대기열 내 상호 작용**: 상호 작용 ID, 대기열, 채널 및 컨택 센터에서 보낸 시간을 포함하여 대기열에서 대기 중인 상호 작용을 봅니다.
  - **완료된 상호 작용**: 과거 상호 작용 및 녹음에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

- **사용자 정의 가능한 테이블**: 데이터를 필터링하고 구성하여 사용성을 향상시키기 위한 사용자 정의 가능한 테이블입니다.

**중요한 이유:** 이 향상된 기능은 진행 중인 사례 추적 및 완료된 상호 작용 검토를 단순화하여 상호 작용 관리를 위한 직관적인 단일 인터페이스를 제공하여 감독자의 효율성과 응답성을 높입니다.

**필터**에 대한 참고 사항: 여러 필터는 이메일 제목, 수신자 등과 같은 이메일 채널에 구체적으로 해당합니다. 상호 작용 페이지 내에서 이러한 필터를 사용하려면 먼저 흐름 제어를 통해 사용하도록 설정해야 합니다.

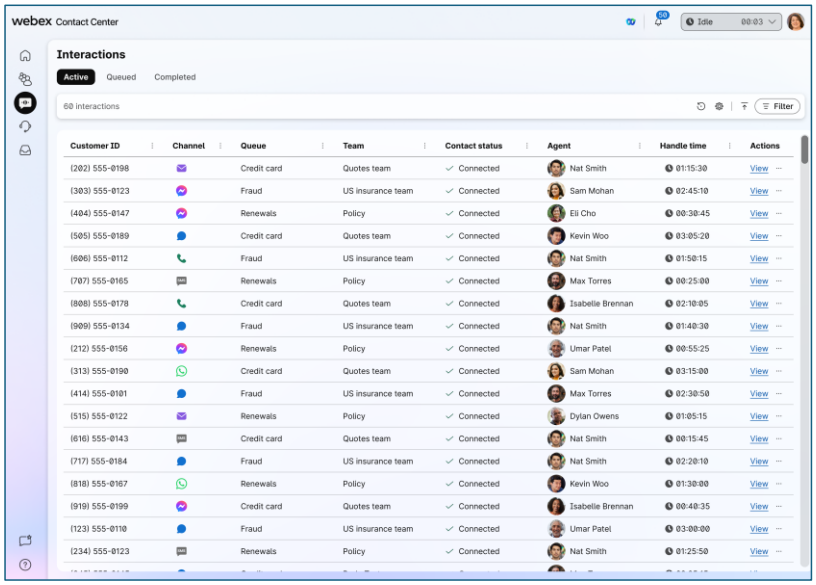



*Figure 18 새 상호 작용 목록 보기*

### 3.2.3. 상호 작용 세부 정보 보기(관리 구성 필요)

자세한 상호 작용 분석을 위한 포괄적인 전체 페이지 보기로 감독자에게 더 깊은 통찰력을 제공합니다.

**변경 사항:**

- **향상된 세부 정보 보기**: 감독자는 디지털 상호 작용에 대한 실시간 및 완료된 대본을 포함하여 고객 상호 작용에 대한 포괄적인 개요를 받게 됩니다.
- **리치 데이터 패널**: 기존 녹음과 함께 실시간 트랜스크립트, 자세한 상호 작용 데이터 패널(타이밍, 기간, 대기 시간 및 처리 시간 표시), 다양한 채널과 요일에 대한 고객 여정 보기를 통해 더 깊은 통찰력을 얻을 수 있습니다.
- **중앙 집중식 액세스**: 이 보기는 모든 관련 상호 작용 데이터를 통합하여 분석 및 검토를 간소화합니다.

**중요한 이유:** 이는 감독자에게 향상된 모니터링, 분석 및 고객 참여에 대한 더 깊은 이해를 위한 더 풍부한 데이터를 제공하여 더 나은 코칭 및 성과 관리를 촉진합니다.

**중요 참고 사항 / 출시 예정**:

- 고객 여정 위젯은 빠른 팔로우 개선 사항으로 이 보기에 추가 및 업데이트됩니다.
- 실시간 및 과거 대본도 빠른 팔로우로 제공됩니다.

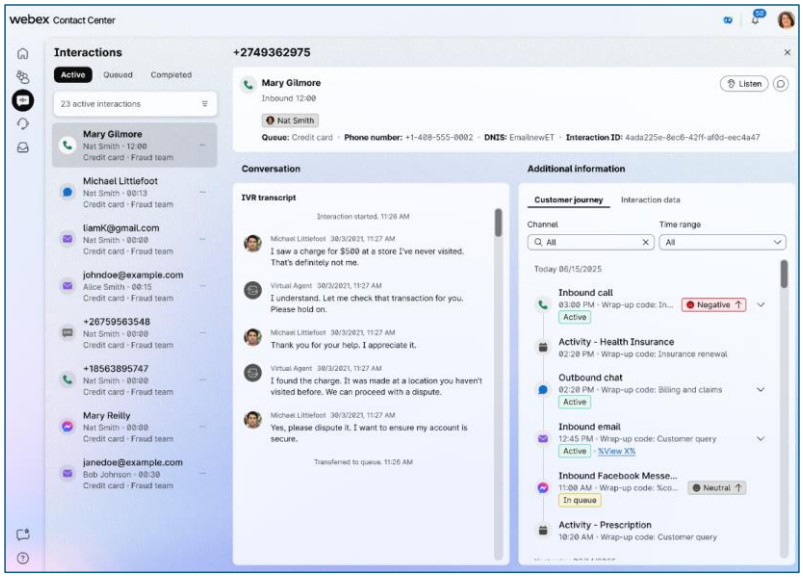



*그림 19 포괄적 상호 작용 세부 정보 보기*

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) 성적표가 제대로 들어오지 않습니다... 업데이트를 확인할 수 있습니까?

Commented [J(22R21]: 업데이트됨

### 3.2.4. Supervisor Desktop에서 개별 상담원 직무 프로파일 업데이트(관리 구성 필요)

감독자는 상담원 직무 프로필을 직접 조정하여 운영을 간소화하고 관리 오버헤드를 줄일 수 있습니다.

**변경 사항:**

- **직접 직무 프로파일 업데이트**: 감독자는 팀 성능 세부 정보 보기의 Supervisor Desktop에서 직접 개별 상담원 직무 프로파일을 보고 업데이트할 수 있습니다. 이렇게 하면 해당 변경 사항에 대해 Control Hub로 이동할 필요가 없습니다.
- **실시간 조정: 이 기능을 통해 감독자는 직무 수준 업데이트 또는 직무 프로필 할당/제거와 같이 자신의 범위 내에 있는 상담원을 실시간으로 조정하여 라우팅에 즉각적인 영향을 줄 수 있습니다**.
- **주요 기술 세부 정보**: 감독자는 기술 이름, 기술 유형 및 기술 값과 같은 주요 기술 프로파일 세부 정보를 보고 정보에 입각한 결정을 신속하게 내릴 수 있습니다.
- **알파벳순 정렬**: 사용 가능한 기술 프로필과 프로필 내의 기술은 사용하기 쉽도록 알파벳순으로 정렬됩니다.

**중요한 이유:** 이 기능은 운영 민첩성을 향상시켜 감독자가 모든 변경에 대해 관리자의 개입 없이 상담원 직무를 직접 관리하여 변화하는 요구 사항에 신속하게 적응할 수 있도록 함으로써 효율성과 응답성을 개선합니다.

Cisco Confidential

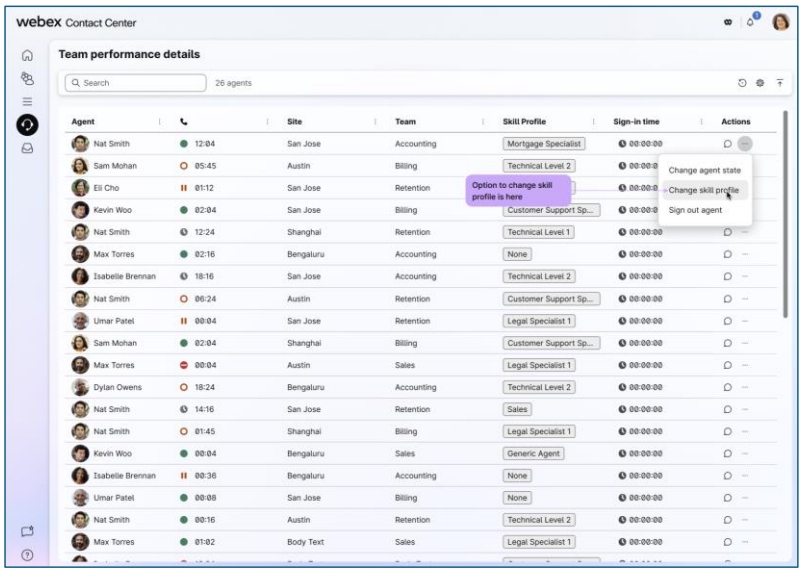



*Figure 20 Supervisor Direct 직무 프로파일 업데이트*

### 3.2.5. Supervisor Desktop에서 대기열에 직접 에이전트 할당 관리(관리 구성 필요)

감독자는 상담사 기반 대기열에 상담사를 직접 할당하여 인력 관리를 보다 효과적으로 제어할 수 있습니다.

**변경 사항:**

- **상담원을 대기열에 직접 할당**: 감독자는 감독자 데스크톱에서 상담원을 상담원 기반 대기열에 직접 할당하여 실시간 요구 사항에 따라 직원 배치를 동적으로 조정할 수 있습니다.
- **대기열 용량 가시성**: 감독자는 용량에 도달한 대기열을 볼 수 있으므로 대기열이 너무 많아지는 것을 방지하기 위해 추가 상담원 할당을 방지할 수 있습니다.
- **역할 기반 액세스**: 이 기능에 대한 액세스는 Control Hub를 통해 관리자가 제어하며, 인증된 사용자가 변경할 수 있도록 합니다.

Cisco Confidential

- **실시간 확인**: 대기열 할당이 성공적으로 업데이트되면 감독자가 실시간 확인/알림을 받게 됩니다.

**중요한 이유:** 이 기능을 사용하면 감독자가 상담원 할당을 보다 효과적으로 제어할 수 있으므로 특히 상담원 기반 대기열 환경에서 보다 동적이고 효율적인 인력 관리가 가능하며 온-프레미스 고객의 마이그레이션을 지원합니다.

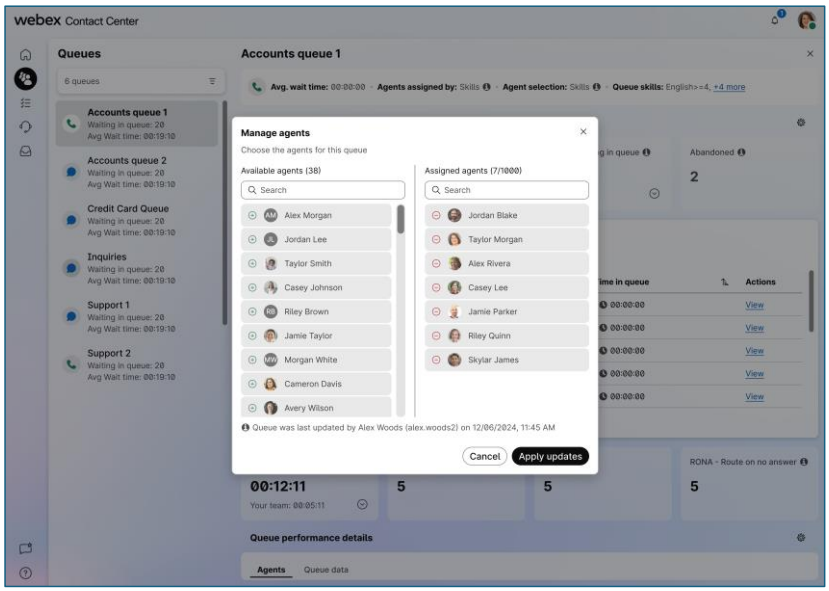



*그림 21 수퍼바이저 직접 상담원 할당*

# 4. 결론: 컨택 센터 역량 강화

Webex Contact Center 데스크톱의 향상된 기능은 상담원과 슈퍼바이저 모두의 일상 경험을 향상시키는 데 있어 중요한 진전을 나타냅니다. 간소화된 로그인 및 직관적인 작업 관리에서 강력한 실시간 통찰력 및 유연한 통화 처리에 이르기까지 이러한 개선 사항은 효율성을 높이고 커뮤니케이션을 개선하며 탁월한 고객 서비스를 제공하도록 설계되었습니다.

Cisco Confidential

모든 사용자가 이러한 새로운 기능을 탐색하고, 피드백을 제공하고, 잠재력을 최대한 활용하는 것이 좋습니다. 귀하의 통찰력은 Webex Contact Center 경험을 지속적으로 발전시키고 개선하는 데 매우 중요합니다.

# 5. 주요 내용 및 파트너 작업 항목

이러한 향상된 기능은 Webex Contact Center 데스크톱의 중요한 도약을 의미하며 에이전트와 수퍼바이저 모두에게 실질적인 향상을 제공합니다. 원활한 전환을 보장하고 고객을 위한 가치를 극대화하기 위해 파트너를 위한 중요한 결과와 필수 조치는 다음과 같습니다.

## 5.1. 고객을 위한 핵심 성과

### 5.1.1 현대화되고 직관적인 사용자 경험

- **기대치**: 에이전트와 감독자는 신선하고 일관되며 시각적으로 매력적인 인터페이스를 경험하게 됩니다. 이 새로운 디자인은 인지 부하를 줄이고, 사용성을 개선하고, 보다 직관적인 워크플로를 제공하여 미래 혁신을 위한 토대를 마련하도록 설계되었습니다.
- **전달할** 내용: UI 새로 고침의 이점인 더 깔끔하고 현대적인 모양, 향상된 선명도 및 더 편안한 일상 경험을 강조합니다.

### 5.1.2 역량 강화된 상담원, 더 빠른 해결 방법 추진

- **기대**치: 상담원은 워크플로에 직접 통합된 강력한 새 도구를 얻을 수 있습니다. 실시간 기록**, 고객 여정 위젯**, 체리 픽 상호 작용 **및**예약된 콜백 **과 같은** 기능은 고객 컨텍스트를 이해하고, 상호 작용을 효율적으로 관리하고, 보다 정확하고 시기 적절한 응답을 제공하는 능력을 크게 향상시킵니다.
- **의사 소통** 내용: 이러한 기능이 보다 개인화되고 정보에 입각한 상호 작용을 가능하게 하여 상담원 생산성을 높이고 AHT(평균 처리 시간)를 줄이며 고객 만족도(CSAT)를 높이는 방법을 강조합니다.

**Commented [TS23]:** Janani의 다음 의견에 대해 설명하기 위해:

*"파트너를 위한 CTA와 함께 3-5가지 주요 기대치/결과를 제시해야 한다고 생각합니다. 큰 문서를 읽는 것만으로는 그것을 얻기가 어렵습니다."*

이 마지막 섹션은 그대로 유지하거나 여기에서 제거하고 이 세부 문서에 대한 링크와 함께 파트너와 직접 공유할 수 있습니다.

### 5.1.3 향상된 수퍼바이저 제어 및 실시간 운영 인사이트

- **기대**치: 감독자는 컨택 센터 운영에 대한 전례 없는 가시성과 제어 기능을 확보합니다. 새로운 **실시간 대기열 통계**, 포괄적인 **상호 작용 목록 및 세부 정보 보기**, 상담원 직무 프로필을 **직접** 업데이트하고 **대기열** 에 대한 상담원 할당을 관리하는 기능을 통해 데이터 기반 의사 결정과 사전 예방적 인력 최적화가 가능합니다.
- **의사 소통** 내용: 감독자가 변화하는 요구 사항에 빠르게 적응하고 팀 성과를 최적화할 수 있도록 운영 민첩성 향상과 향상된 관리 기능을 강조합니다.

## 5.2. 필수 파트너 작업 항목

### 5.2.1 적극적 의사소통 및 인식

- **조치**: 이러한 예정된 변경 사항에 대해 고객에게 미리 알리십시오. 이 문서를 리소스로 공유하고 특정 작업과 관련된 주요 이점을 강조합니다.
- **중요한** 이유: 조기 커뮤니케이션은 기대치를 관리하고 고객이 전환에 대비할 수 있도록 하여 긍정적인 채택 경험을 촉진합니다.

### 5.2.2 전략적 구성 및 지원 계획

- **액션 : 결정적으로, 이러한 강력한 새로운 기능 중 상당수는 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다.** 이 문서의 각 기능에 대한 "관리 구성 필요" 참고 사항을 검토합니다. 고객과 협력하여 기능 플래그의 활성화를 전략적으로 계획하고, Control Hub에서 필요한 설정을 구성하고, 사용자 권한을 조정합니다.
- **중요한** 이유: 고객이 이러한 개선 사항의 가치를 최대한 활용하려면 시기 적절하고 올바른 구성이 필수적입니다. 사전 예방적 계획은 마지막 순간의 문제를 방지하고 기능이 고객 요구 사항에 맞게 조정되도록 합니다.

### 5.2.3 교육 및 입양 지원

- **조치**: 고객의 상담원 및 슈퍼바이저를 위한 교육 자료 및 세션을 준비하십시오. Cherry Pick, Real-time Transcripts, Customer Journey Widget 및 향상된 슈퍼바이저 관리 도구와 같은 기능에 도입된 새로운 워크플로에 중점을 둡니다.

Cisco Confidential

- **중요한** 이유: 효과적인 교육은 성공적인 기능 채택의 핵심이며, 사용자가 새로운 기능을 활용하여 일상 업무와 전반적인 성과를 개선하는 방법을 이해할 수 있도록 합니다.

### 5.2.4 피드백 모니터링 및 제공

- **조치**: 고객이 출시 도중과 이후에 새로운 기능에 대한 피드백을 제공하도록 권장합니다. 중요한 관찰이나 제안을 Cisco로 다시 전달하십시오.
- **중요한** 이유: 귀하의 통찰력과 고객 피드백은 지속적인 제품 개선 및 개선에 매우 중요합니다.

Cisco Confidential