Webex Contact Center Desktop: Ulepszenia podróży agenta i przełożonego

1. Wprowadzenie: Odświeżone środowisko dla agentów i przełożonych

Cisco Webex Contact Center stale ewoluuje, aby poprawić wrażenia użytkownika, usprawnić przepływy pracy i zwiększyć produktywność naszych agentów i przełożonych. Nadchodzące ulepszenia przynoszą znaczące aktualizacje, w szczególności koncentrując się na odświeżonym interfejsie użytkownika, ulepszonej obsłudze połączeń i zaawansowanych możliwościach zarządzania.

Ten dokument służy jako kompleksowy przewodnik po zrozumieniu tych zmian, szczegółowo opisując drogę od zalogowania do codziennych operacji zarówno dla agentów, jak i przełożonych. Naszym celem jest zapewnienie płynnego przejścia i maksymalizacja przyjęcia tych nowych, zaawansowanych funkcji.

1.1. Ogólne odświeżanie interfejsu użytkownika: nowy wygląd i działanie dla wszystkich (domyślnie włączone)

Commented [M(1]: docelowa GA to 22 lipca

Kamieniem węgielnym tego ulepszenia jest kompleksowe ulepszenie wizualne zarówno komputerów stacjonarnych agentów, jak i przełożonych. To odświeżenie ma na celu zapewnienie czystszego, bardziej nowoczesnego i intuicyjnego interfejsu.

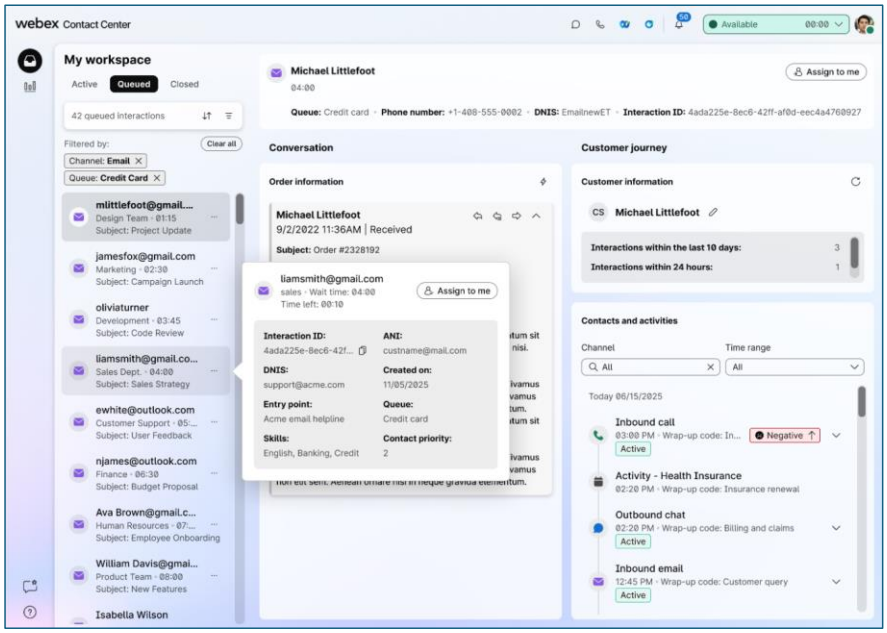
Co się zmienia:

- **Ulepszenia wizualne**: Spodziewaj się zaktualizowanych czcionek, udoskonalonych kolorów tła, usprawnionych elementów interfejsu użytkownika i odświeżonej palety kolorów. To nie jest tylko kosmetyka; Został zaprojektowany, aby zwiększyć przejrzystość i atrakcyjność wizualną, dzięki czemu codzienne zadania są wygodniejsze i wydajniejsze.
- **Zaktualizowana architektura** informacji: Podstawowa struktura interfejsów użytkownika dla komputerów stacjonarnych jest optymalizowana w celu bezproblemowej integracji nadchodzących funkcji. Stanowi to podstawę dla takich funkcji, jak ulepszone zarządzanie zadaniami, statystyki kolejki w czasie rzeczywistym i bardziej niezawodne interakcje Tab.

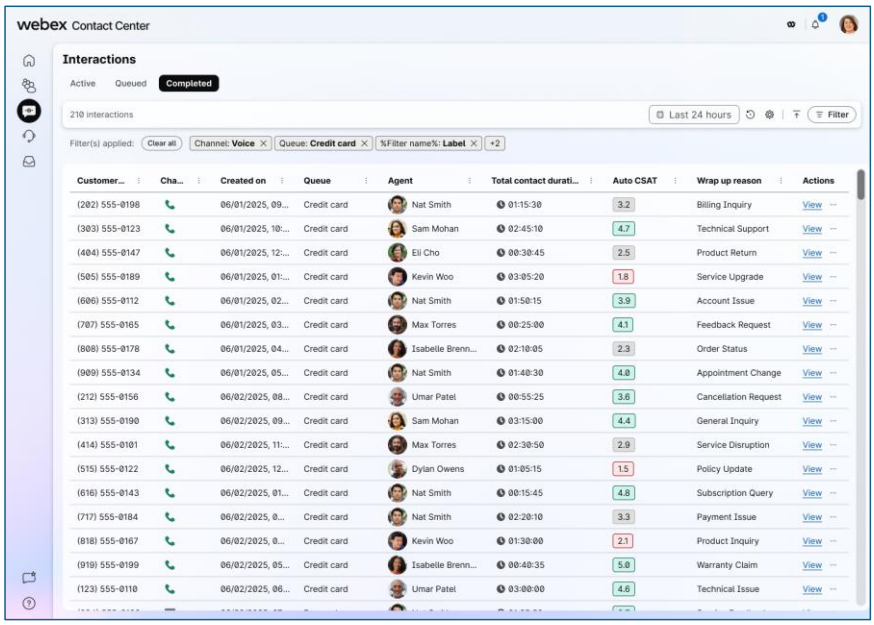
Dlaczego to ma znaczenie: To wizualne odświeżenie zapewnia spójne i nowoczesne środowisko na całej platformie, poprawiając użyteczność i przygotowując pulpit do przyszłych zaawansowanych funkcji.

Cisco Poufne

Działanie dla użytkowników: Nowy interfejs użytkownika jest wkrótce ogólnie dostępny (GA). Wszystkie nowe funkcje wymienione w tym dokumencie są dostępne wyłącznie w nowym interfejsie użytkownika. Po włączeniu agenci będą mogli TURN wyłączyć nowy interfejs użytkownika za pomocą **opcji Ustawienia → Przełącz nowy wygląd**. Należy jednak pamiętać, że niektóre z nowych funkcji nie będą działać w starszym wyglądzie. W przypadku przełożonych wszystkie nowe funkcje będą dostępne tylko w nowym interfejsie użytkownika i nie będą oni mieli możliwości jego wyłączenia.



Rysunek 1odświeżony Agent Desktop UI



Odświeżony 2 interfejs użytkownika pulpitu przełożonego

2. Podróż agenta: od zalogowania do interakcji z klientem

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

W tej sekcji przedstawiono najważniejsze zmiany i ulepszenia mające wpływ na środowisko Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Rozszerzone poświadczenia logowania i stacji (wymaga konfiguracji przez administratora)

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

Proces logowania jest usprawniany, aby był szybszy, wydajniejszy i mniej podatny na błędy, rozwiązując typowe frustracje agentów związane z nieprawidłowymi lub nieaktywnymi numerami wybierania i powtarzającymi się wyborami.

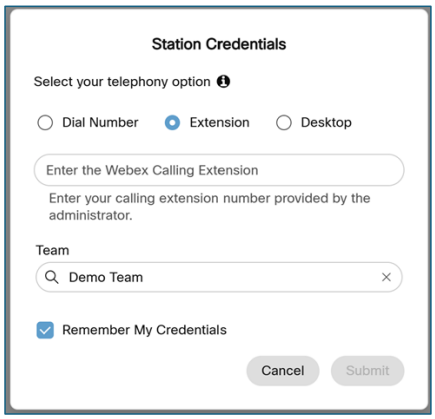
Co się zmienia:

- **Inteligentniejsze opcje** logowania: Na ekranie logowania będą dynamicznie wyświetlane tylko opcje związane z profilem agenta. Na przykład, jeśli skonfigurowano telefonię tylko dla komputerów stacjonarnych, zobaczysz tylko opcję pulpitu, eliminując niepotrzebne opcje. Agenci wyłącznie cyfrowi nie będą już widzieć opcji telefonii.

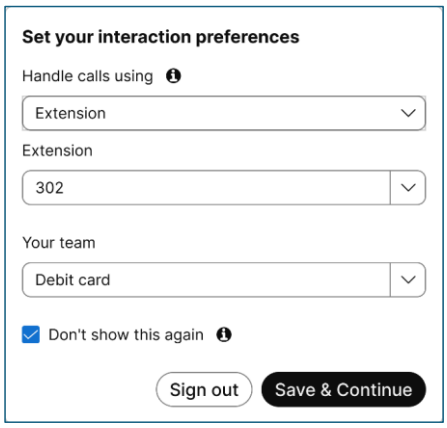
- **Wstępnie wypełnione poświadczenia**: Jeśli profil zawiera jeden skonfigurowany numer wybierania lub numer wewnętrzny, informacje te zostaną automatycznie wstępnie wypełnione, co pozwoli zaoszczędzić czas i wysiłek. W przypadku profili z wieloma opcjami dostępna będzie wygodna lista rozwijana, umożliwiająca wybór z różnych planów numerów lub wprowadzenie niestandardowego numeru wewnętrznego.
- **Webex Calling Walidacja**: W przypadku użytkowników Webex Calling weryfikacja w czasie rzeczywistym zapewnia, że wprowadzony numer wewnętrzny lub numer wybierania jest poprawny, zarejestrowany na urządzeniu lub w aplikacji i nie jest obecnie używany przez innego agenta. Ta proaktywna walidacja zapobiega typowym problemom z routingiem, takim jak RONA (Redirection on No Answer), i poprawia dokładność przekierowywania połączeń.
- **Funkcja** "Nie pokazuj tego ponownie": Nowe pole wyboru umożliwia zapisanie danych i pominięcie ekranu wyboru stacji podczas kolejnych logowań, włączając automatyczne logowanie i pomijając ten krok. To ustawienie jest zachowywane w różnych logowaniach do przeglądarki i w razie potrzeby można je wyczyścić w dowolnym momencie w ustawieniach profilu.

Dlaczego to ma znaczenie: Wcześniej agenci musieli ręcznie wprowadzać swoje dane uwierzytelniające i wykonywać wiele kroków w celu zalogowania, co często prowadziło do opóźnień i błędów. To ulepszenie usprawnia proces, automatyzując kluczowe kroki, znacznie skracając czas logowania, minimalizując błędy spowodowane błędnie wpisanymi informacjami i poprawiając dokładność przekierowywania połączeń. Agenci, którzy zapisali poświadczenia wybrane dzisiaj, nie zobaczą nowego interfejsu użytkownika, zapewniając bezproblemową obsługę dla osób już korzystających z tej funkcji. Ogólnie rzecz biorąc, zmiana ta prowadzi do płynniejszego rozpoczęcia dnia pracy i zwiększenia produktywności agentów.

Cisco Poufne



Rysunek 3 Bieżący ekran logowania agenta



Rysunek 4 Rozszerzony ekran logowania agenta

2.2. Zarządzanie zadaniami: usprawniona obsługa interakcji

Sposób, w jaki agenci wyświetlają zadania przychodzące i umieszczone w kolejce oraz zarządzają nimi, ewoluuje w celu zapewnienia większej przejrzystości i kontroli.

2.2.1. Aktualizacja interfejsu użytkownika listy zadań (domyślnie włączona)

Commented [M(4]: 22 lipca

Okienko Lista zadań przechodzi znaczną przebudowę w celu poprawy organizacji i czytelności, oferując ujednoliconą skrzynkę odbiorczą dla wszystkich interakcji.

Co się zmienia:

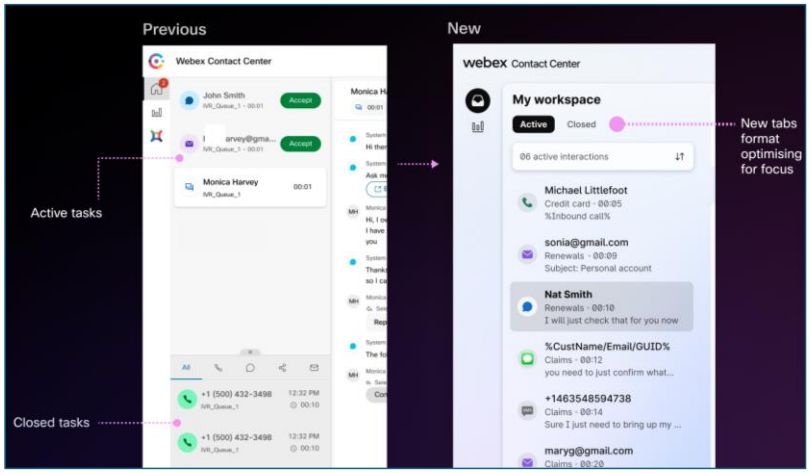
- **Projekt** z kartami: Poprzednia podzielona sekcja "**Ostatnie" zostanie zastąpiona projektem z 3 zakładkami**, zapewniającym przejrzysty przegląd obciążenia pracą:

Cisco Poufne

- **Aktywne**: Pokazuje wszystkie aktualnie aktywne interakcje, w tym typ połączenia, numer telefonu klienta, DNIS, kolejkę i czas, który upłynął.
- **W kolejce**: Wyświetla interakcje oczekujące w kolejkach do pobrania przez agenta, pokazując nazwę klienta, adres e-mail (jeśli jest dostępny), kolejkę i czas, który upłynął.
- **Ukończone**: zawiera chronologiczny dziennik ostatnio zakończonych interakcji we wszystkich kanałach.

- **Ulepszona widoczność**: Wszyscy agenci doświadczą tej zmiany interfejsu użytkownika listy zadań, która zwiększy ich zdolność do efektywnego zarządzania obciążeniem pracą poprzez zapewnienie kompleksowego, jednopanelowego widoku wszystkich przychodzących i bieżących interakcji.
- **Wskaźniki** nieprzeczytanych wiadomości: Wizualne podświetlanie nieprzeczytanych wiadomości na czatach i w rozmowach społecznościowych.
- **Działania zbiorcze**: opcja "**Zaakceptuj wszystkie zadania**", gdy oczekuje się wielu nowych żądań.

Dlaczego to ma znaczenie: Ta aktualizacja wprowadza znaczącą zmianę w sposobie zarządzania interakcjami agentów, zastępując poprzednią sekcję podziału dla "**Ostatnie**" uproszczonym projektem z kartami. Zapewniając bardziej przejrzysty i zorganizowany przegląd bieżących, umieszczonych w kolejce i ukończonych zadań w widoku jednego panelu, agenci mogą lepiej ustalać priorytety i zarządzać obciążeniem. Ta zmiana nie tylko upraszcza nawigację, ale także poprawia wydajność, umożliwiając agentom skuteczniejsze zarządzanie interakcjami i zwiększenie zadowolenia klientów.



Panel zadań Rysunek 5 — stary a nowy interfejs użytkownika

2.2.2. Cherry Pick (wyszukiwanie i wybieranie), interakcje (wymaga konfiguracji przez administratora)

Commented [M(5]: Musimy wskazać, gdzie funkcja wymaga konfiguracji administratora, a nie domyślnie włączona.

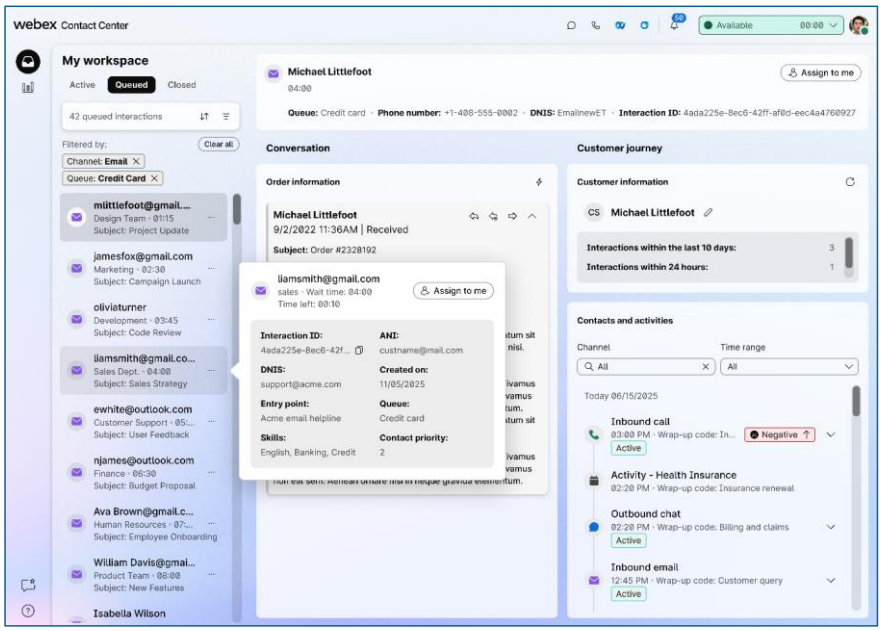
Commented [TS6R5]: Wywoływane dla wszystkich funkcji, niezależnie od tego, czy funkcja jest skonfigurowana przez administratora, czy jest włączona domyślnie, tylko w tytułach, w celu szybkiego zrozumienia.

Agenci zyskają większą kontrolę nad wybieraniem interakcji cyfrowych z kolejek, umożliwiając im bardziej efektywne zarządzanie obciążeniem.

Co się zmienia:

- **Nowa funkcjonalność** Tab w kolejce: W nowym interfejsie użytkownika listy zadań #**Tab w kolejce** umożliwi agentom wyświetlanie, filtrowanie i sortowanie rozmów w kolejkach, do których mają dostęp. Dotyczy to scenariuszy, takich jak skoki interakcji lub konkretna wiedza agenta.
- **Wybór inicjowany przez** agenta: Agenci z licencjami Standard i Premium mogą teraz ręcznie przypisywać sobie konwersacje, nawet jeśli przekraczają one limity współbieżności, zapewniając elastyczność w obsłudze zadań o wysokim priorytecie lub zadań specjalistycznych.
- **Filtrowanie i sortowanie**: Interfejs oferuje różne ikony do stosowania etykiet sortowania (np. priorytet kontaktu, nazwa klienta, najdłuższy czas oczekiwania, nazwa kolejki) i filtry (np. przepływ interakcji, szczegóły, metryki czasu, kanał, punkt wejścia).
- **Podgląd** transkrypcji w czasie rzeczywistym: Agenci mogą przeglądać transkrypcje rozmów w trybie tylko do odczytu przed podjęciem zadania, zapewniając kluczowy kontekst dla wydajnej obsługi.
- **Wybór zbiorczy**: Możliwość zbiorczego wybierania rozmów z kolejki w celu zwiększenia wydajności.

Dlaczego to ma znaczenie: Ta funkcja umożliwia agentom nadanie priorytetu niektórym rozmowom w oparciu o wiedzę specjalistyczną lub pilność, poprawiając jakość obsługi klienta poprzez zapewnienie szybszych i dokładniejszych rozwiązań. Upraszcza również procedury przejścia do rozmowy pod koniec zmiany, umożliwiając agentom zamykanie pętli powiązanych zadań.



Rysunek 6 Agent Desktop z funkcją Cherry Pick

2.3. Obsługa połączeń: ulepszone narzędzia komunikacji

Wprowadzono kilka ulepszeń, aby usprawnić zarządzanie połączeniami i zapewnić lepszy kontekst podczas interakcji z klientami.

2.3.1. Transkrypcje agentów w czasie rzeczywistym (wymaga konfiguracji przez administratora)

Agenci będą teraz mieli na żywo, stale aktualizowany zapis rozmów z klientami, zwiększając ich zdolność do skutecznego śledzenia i reagowania.

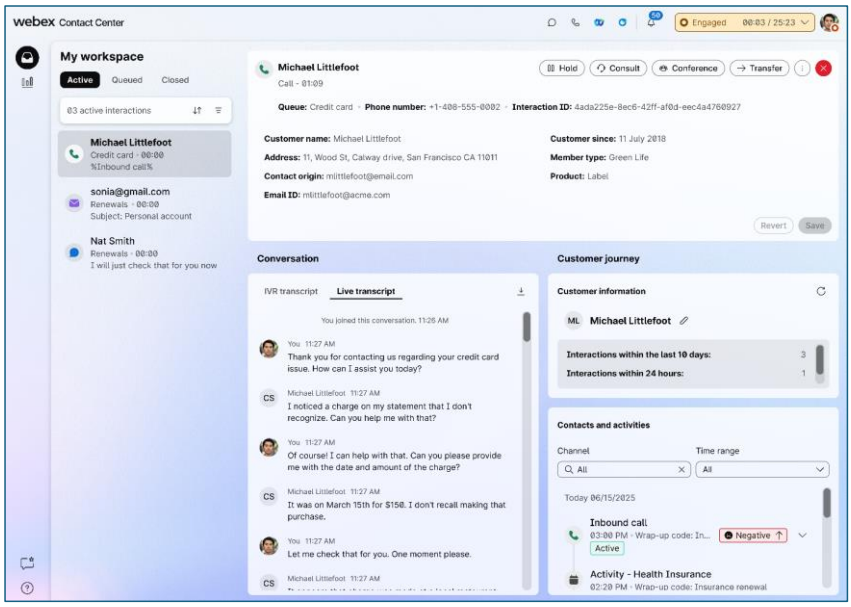
Co się zmienia:

- **Transkrypcja** na żywo: Każde wypowiadane słowo jest dokładnie rejestrowane w czasie rzeczywistym bezpośrednio w Agent Desktop, z docelowym opóźnieniem mniejszym niż 1 sekunda.
- **Automatyczne przewijanie**: Transkrypcja jest automatycznie przewijana, aby wyświetlić ostatnio wypowiedziane słowa, umożliwiając agentom przewijanie wstecz w celu przejrzenia wcześniejszych części rozmowy.
- **Obsługa** połączeń wielostronnych: Podczas scenariuszy przekazywania połączeń, konsultacji lub konferencji transkrypcje będą wyświetlane na żywo od

momentu dołączenia do połączenia dla nowych uczestników, a główne wydarzenia konsultacyjne / konferencyjne agenta są wyraźnie oznaczone.

- **Zredukowane ręczne sporządzanie** notatek: Agenci mogą śledzić bez wysiłku bez potrzeby ręcznego robienia notatek, co pozwala im pozostać w pełni zaangażowanymi i skupić się na kliencie.
- **Mechanizm** sprzężenia zwrotnego: Opcjonalna opcja kciuka w górę/w dół jest dostępna na końcu rozmowy, aby poprawić dokładność transkrypcji.

Dlaczego to ma znaczenie: Ta funkcja poprawia dokładność komunikacji, zmniejsza nieporozumienia (szczególnie w przypadku akcentów lub złożonych informacji) i zwiększa wydajność, minimalizując powtarzające się rozmowy i ręczne robienie notatek, co prowadzi do dokładniejszych i szybszych odpowiedzi.



Rysunek 7 Agent Desktop z transkrypcjami na żywo

2.3.2. Skalowalność: ulepszone metody konsultacji i transferu (domyślnie włączone)

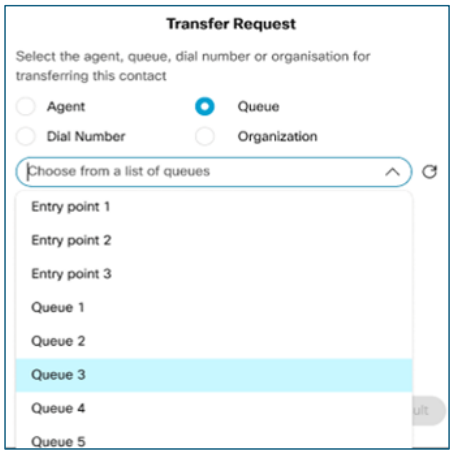
Commented [M(7]: Czy to 3720 - jeśli tak jest, to jest lipiec

Środowisko użytkownika w zakresie funkcji przekazywania połączeń i konferencji jest ulepszane w celu zapewnienia większej spójności i przejrzystości, szczególnie w przypadku wdrożeń na dużą skalę.

Co się zmienia:

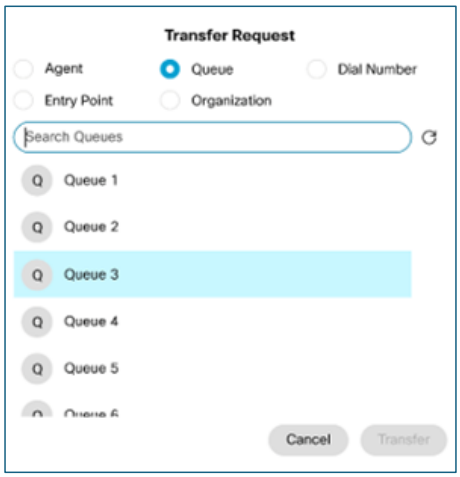
- **Usprawniony interfejs użytkownika**: Modalny Consult i Transfer będą miały bardziej spójny i intuicyjny wygląd, z oddzielnymi przyciskami radiowymi dla punktów wejścia i kolejek.
- **Bardziej przejrzysta nawigacja**: Punkty wejścia i kolejki będą wyświetlane jako oddzielne opcje w modalnym transferze dla łatwiejszej nawigacji, optymalizując obszar ekranu.
- **Standaryzowana lista** encji: Encje (np. agenci, kolejki) będą wyświetlane jednolicie w obu modalach, optymalizując obszar roboczy, pokazując tylko to, do czego masz dostęp, w oparciu o ustawienia kontroli dostępu.
- **Wyszukiwanie** podzielone na strony: Poświadczenia stacji, metody konsultacji i przesyłania będą obsługiwać wyszukiwanie podzielone na strony, aby efektywnie zarządzać dużą liczbą zespołów, punktów wejścia i kolejek.

Dlaczego to ma znaczenie: Te ulepszenia poprawiają wydajność i sprawiają, że przepływ pracy obsługi połączeń jest płynniejszy, zmniejszając zamieszanie i błędy podczas transferów i konsultacji, szczególnie w przypadku dużych centrów kontaktowych.



Rysunek 8 Bieżące modalności transferu / konsultacji

Cisco Poufne



Rysunek 9 Ulepszone modalności transferu/konsultacji

2.3.3. Z wdziękiem przedłuż nogę konsultacyjną, jeśli klient przypadkowo spadnie (wymaga konfiguracji administratora)

Commented [M(8]: Data GA to połowa lipca

Ta funkcja usprawnia współpracę podczas rozmów konsultacyjnych, zapewniając ciągłość i umożliwiając agentom finalizowanie dyskusji, nawet jeśli klient się rozłączy.

Co się zmienia:

- **Clear Drop Notifications**: Agenci otrzymają wyraźne powiadomienie, gdy klient wyjdzie z rozmowy, a panel uczestników będzie dokładnie odzwierciedlał nieobecność klienta.
- **Bezproblemowa współpraca** agenta ze stroną konsultowaną: Agent i strona konsultowana mogą kontynuować dyskusję bez zakłóceń, co pozwala im dostosować się do kolejnych kroków lub planów działania dla klienta.
- **Elastyczność ponownego połączenia**: Agenci będą mogli wstrzymać konsultację, oddzwonić do klienta, połączyć się z nim i bezproblemowo wznowić konsultację bez utraty kontekstu.

Dlaczego to ma znaczenie: Zapewnia to, że agenci mogą sfinalizować dyskusje z ekspertami, nawet jeśli klient zrezygnuje, poprawiając procesy po połączeniu, zmniejszając nagłe zakończenia oraz poprawiając ogólną wydajność i wrażenia klienta.

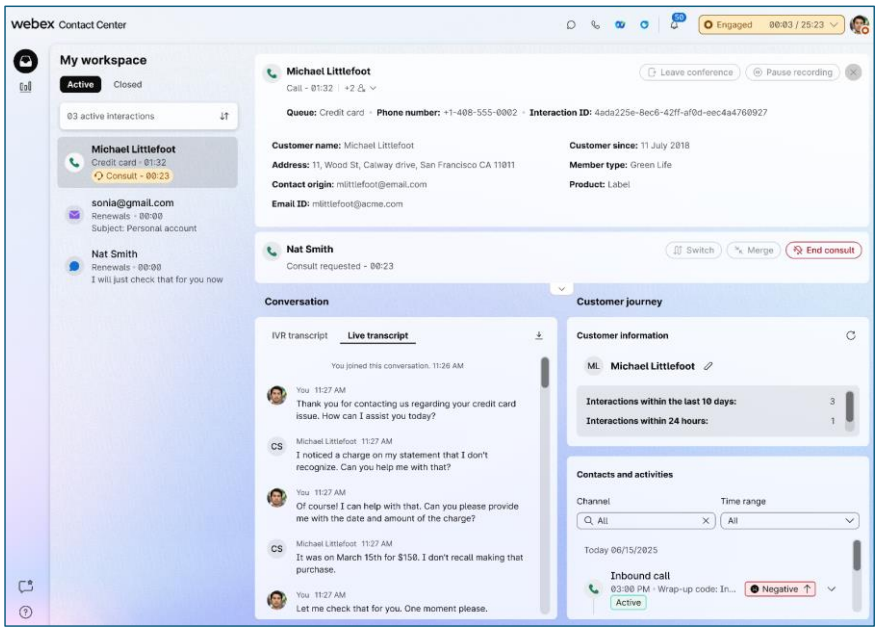


Figure 10 Consult jest kontynuowany po rozłączeniu przez klienta

2.3.4. Zaplanuj połączenia zwrotne — przychodzące i ręczne wychodzące (wymaga konfiguracji przez administratora)

Commented [M(9]: Czy powinno to znaleźć się w sekcji 2.3 obsługi połączeń? Można zaplanować oddzwonienia podczas interakcji

Commented [TS10R9]: Tak, dziękuję. Tam miałoby to największy sens. Przeniesienie tej sekcji jako 2.3.4.

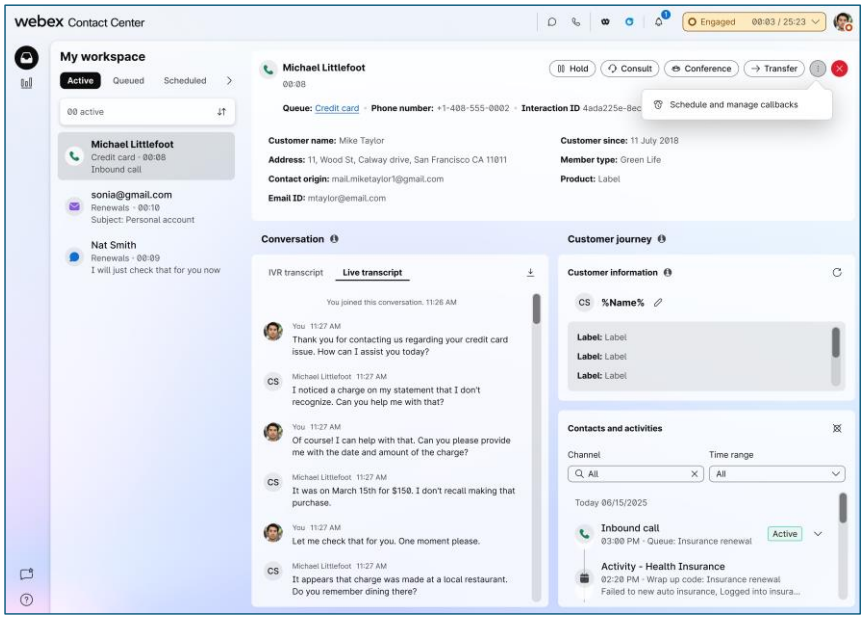
Nowe funkcje dla agentów do planowania połączeń zwrotnych, zwiększające elastyczność w działaniach następczych po klientach.

Co się zmienia:

- **Planowanie** wywołań zwrotnych inicjowanych przez agenta: Agenci będą mogli planować zarówno przychodzące, jak i ręczne wychodzące połączenia zwrotne bezpośrednio z pulpitu podczas interakcji na żywo lub nawet w stanie zakończenia.
- **Konfigurowalne szczegóły**: Agenci mogą konfigurować szczegóły wywołania zwrotnego, takie jak nazwa klienta, żądany czas (od 30 minut do 30 dni), strefa czasowa, numer oddzwaniania i nazwa kolejki.
- **Opcje** przypisania: Wywołania zwrotne można przypisać do dowolnej osoby w kolejce lub do określonego agenta.
- **Możliwości** zarządzania: Agenci mogą zarządzać istniejącymi połączeniami zwrotnymi, w tym ich edycją, kolejkowaniem lub anulowaniem.

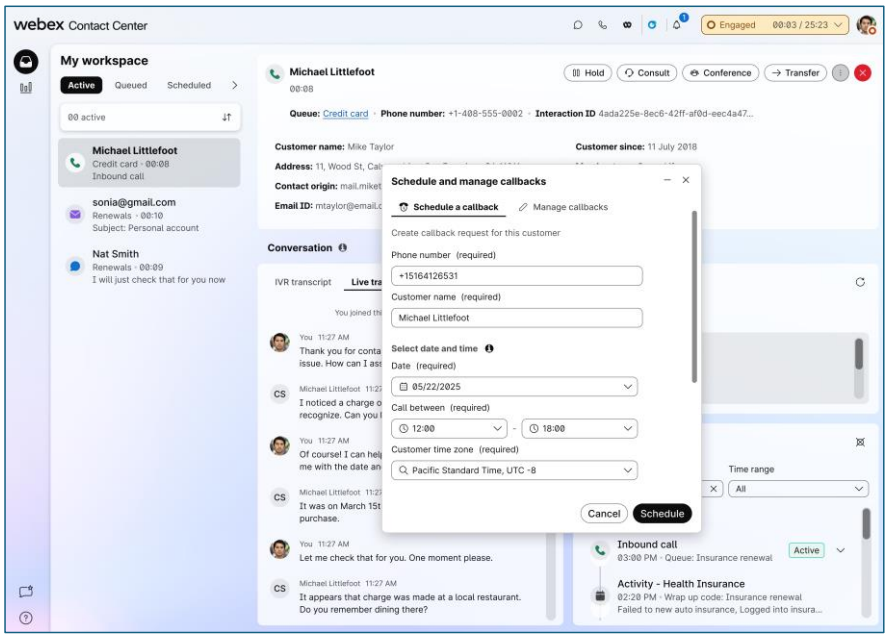
- **Powiadomienia** na pulpicie: System zapewni wyraźne powiadomienia na pulpicie o zaplanowanych połączeniach zwrotnych.

Dlaczego to ma znaczenie: Zapewnia to większą elastyczność w zarządzaniu działaniami następczymi i proaktywnym docieraniem, poprawiając zadowolenie klientów, umożliwiając rozmowy w dogodnych godzinach i zwiększając produktywność agentów poprzez rozłożenie liczby połączeń.



Rysunek 11 : Ulepszone planowanie połączeń zwrotnych — opcje sterowania interakcją

Cisco Poufne



Rysunek 12 Ulepszone planowanie oddzwaniania - Planowanie i zarządzanie połączeniami zwrotnymi

2.3.4. Widżet Customer Journey: Środowisko agenta (domyślnie włączone)

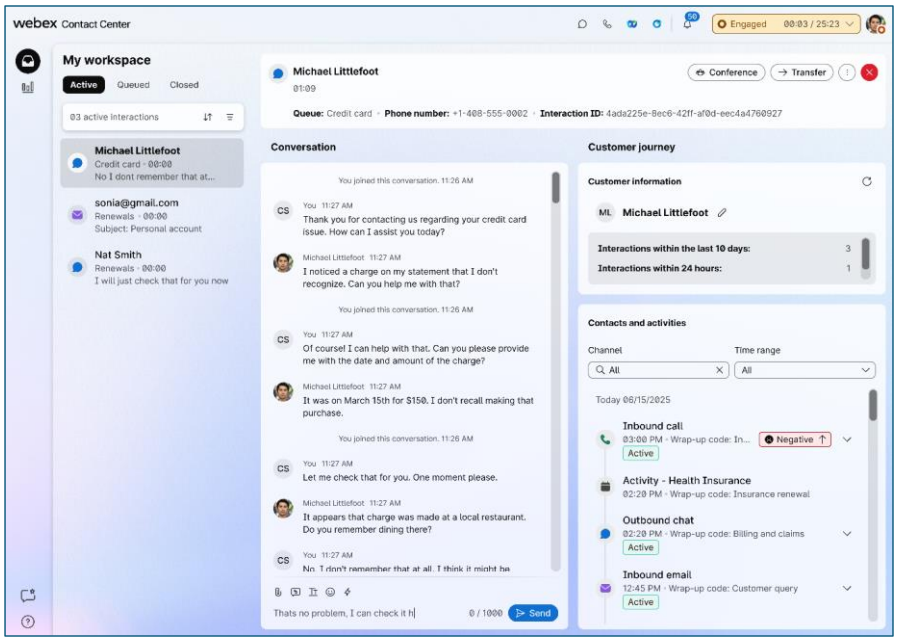
Agenci będą teraz mieli natychmiastowy dostęp do kompleksowego, wielokanałowego widoku interakcji z klientami, zapewniając krytyczny kontekst podczas spotkań na żywo.

Co się zmienia:

- **Domyślna dostępność**: Widżet Customer Journey Data Service (CJDS) będzie teraz domyślnie dostępny w Webex Contact Center Agent Desktop i dla przełożonych z personami agentów. Zastąpi on istniejący widżet Historia kontaktów w układzie domyślnym.
- **Holistyczny widok** klienta: Agenci uzyskają skonsolidowany wgląd w czasie rzeczywistym we wszystkie wcześniejsze kontakty z klientami w kanałach głosowych, czatu natywnego, poczty e-mail i systemu IMI, wraz z sygnaturami czasowymi.
- **Ulepszony kontekst**: widżet umożliwia agentom filtrowanie informacji o zaangażowaniu klientów na podstawie kanałów (głos, e-mail, czat, IMI) w okresie 365 dni, umożliwiając szybkie odniesienie do szczegółów historycznych.
- **Informacje o klientach**: Agenci mogą przeglądać profile i spostrzeżenia klientów, co prowadzi do lepszego zrozumienia klienta i bardziej spersonalizowanych interakcji.

Cisco Poufne

Dlaczego to ma znaczenie: Ta funkcja umożliwia agentom całościowy wgląd w historię klienta na wyciągnięcie ręki, eliminując potrzebę powtarzania informacji i znacznie poprawiając ich zdolność do efektywnego odpowiadania na zapytania. Prowadzi to do poprawy średniego czasu obsługi (AHT) i bardziej pozytywnego doświadczenia klienta (CSAT / NPS).



Rysunek 13 Widżet Podróż klienta

2.4. OUtbound Interactions: ulepszenia cyfrowe i kampanie

Nowe możliwości inicjowania i zarządzania wychodzącymi interakcjami cyfrowymi i kampaniami.

2.4.1. Wychodzące inicjowane przez agenta cyfrowego — interakcja z transferem (domyślnie włączona)

Agenci będą teraz mogli elastycznie przenosić wychodzące interakcje cyfrowe (SMS i e-mail) do kolejek lub innych agentów / przełożonych.

Co się zmienia:

- **Przenieś wychodzące SMS/Email**: Agenci z licencjami Premium mogą przenosić cyfrowe wychodzące SMS i interakcje e-mail do kolejek, innych agentów lub przełożonych (w przypadku osób z rolą przełożonego i agenta). Ma to kluczowe znaczenie dla zarządzania bieżącą komunikacją.

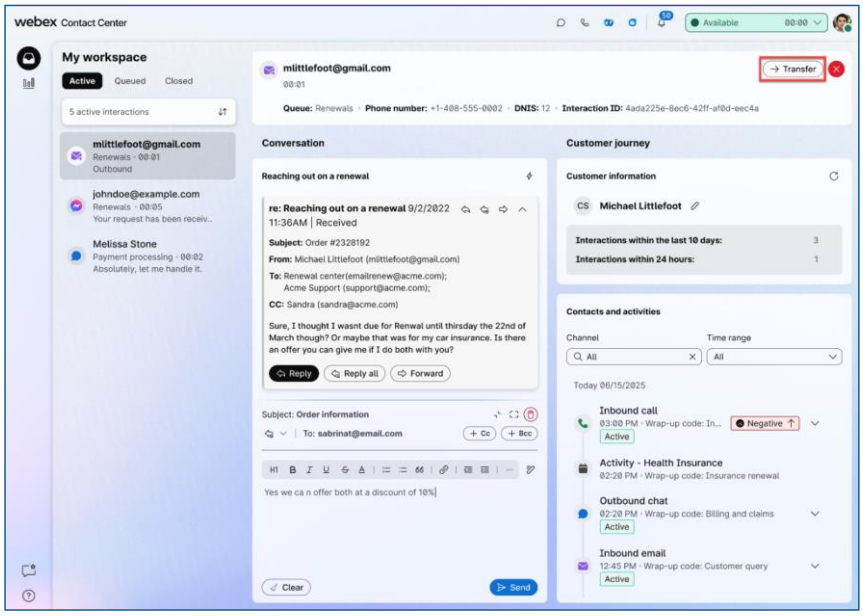
Commented [M(11]: Dodaj 2.3.4 - Widżet podróży klienta domyślnie https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Ponieważ "Zaplanuj wywołania zwrotne" został przeniesiony tutaj jako 2.3.4, dodano "Customer Journey Widget" jako 2.3.5. Proszę przejrzeć.

- **Przenieś przychodzące wiadomości e-mail do agenta**: Agenci mogą teraz przekazywać przychodzące interakcje e-mail innym agentom / przełożonym, co wcześniej ograniczało się do kolejek, oferując więcej opcji bezpośredniego przekazywania.

Dlaczego to ma znaczenie: To ulepszenie pozwala agentom uniknąć przedwczesnego kończenia rozmów pod koniec zmiany, zapewniając płynne przekazywanie i ciągłą obsługę klienta, szczególnie dla klientów, którzy wymagają ciągłych kanałów komunikacji.



Poczuj 14 wychodzącą wiadomość e-mail z przyciskiem przesyłania

2.4.2. Ulepszenia środowiska użytkownika komputera w kampaniach w wersji zapoznawczej (wymaga konfiguracji przez administratora)

Środowisko użytkownika do zarządzania kampaniami wychodzącymi jest ulepszane, aby dostosować je do obecnych standardów branżowych i funkcji Webex lokalnych.

Co się zmienia:

- **Ulepszony podgląd kampanii**: Agenci mogą teraz akceptować połączenia lub pomijać/usuwać kontakty, wykonując te działania za pomocą odpowiedzi API.
- **Automatyczne wypychanie** kontaktów: Kontakty będą automatycznie przekazywane do agentów, gdy staną się dostępne, optymalizując czas agenta (przejście z modelu pull do push).

Commented [M(13]: Możemy to lepiej sformułować

Commented [TS14R13]: Poniżej kilka sugestii. Czy możesz zasugerować, który tytuł wygląda lepiej, a ja mogę odpowiednio zaktualizować?

"Ulepszanie środowiska użytkownika komputera: podgląd i ulepszenia kampanii predykcyjnej/progresywnej"

"Ulepszenia środowiska użytkownika komputerów dla kampanii zapoznawczej i progresywnych/predykcyjnych"

"Improving Desktop UX: Outbound Campaign Management Updates" (Ulepszanie środowiska użytkownika komputera: aktualizacje zarządzania kampaniami wychodzącymi)

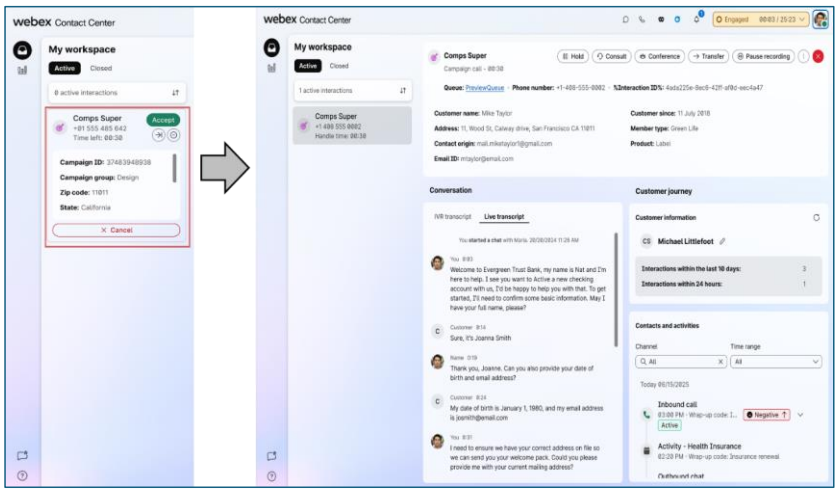
"Desktop UX Updates: Preview and Predictive/Progressive Campaigns"

"Usprawnienie środowiska użytkownika komputera: ulepszenia kampanii wychodzących"

Commented [M(15R13]: Ulepszenia środowiska użytkownika komputera w kampaniach w wersji zapoznawczej

- **Konfigurowalne opcje**: ustawienia na poziomie kampanii umożliwiają administratorom wyłączenie opcji "**Pomiń**" i "**Usuń**" oraz skonfigurowanie limitu czasu i zautomatyzowanych działań (Pomiń, Akceptuj, Odrzuć).
- **Rejestrowanie**: system zarejestruje, jak często agenci korzystają z opcji "**Pomiń**" i "**Usuń**" w celu lepszego zarządzania kampanią.

Dlaczego to ma znaczenie: Te aktualizacje mają na celu zapewnienie bardziej intuicyjnego i wydajnego środowiska dla agentów zaangażowanych w kampanie wychodzące, pomagając im lepiej przygotować się do tych interakcji i zarządzać nimi oraz wypełnić istniejące luki w funkcjach.



Rysunek 15 Ulepszona kampania podglądowa

3. Podróż przełożonego: ulepszony nadzór i zarządzanie

Ta sekcja zawiera szczegółowe informacje na temat istotnych zmian i nowych funkcji, które pojawią się w Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Rozszerzone poświadczenia logowania i stacji (wymaga konfiguracji przez administratora)

Podobnie jak w przypadku agentów, przełożeni doświadczą bardziej usprawnionego procesu logowania, zmniejszając tarcia i poprawiając wydajność.

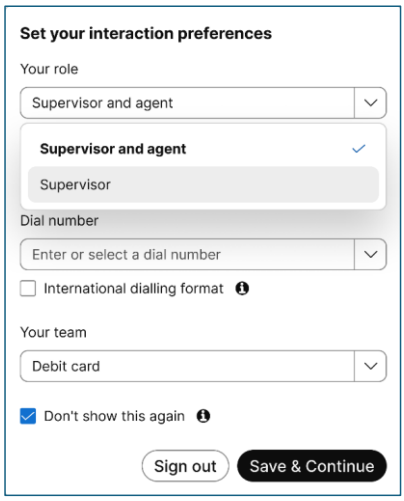
Co się zmienia:

- **Inteligentniejsze opcje** logowania: Ekran logowania będzie dynamicznie wyświetlał tylko opcje istotne dla profilu przełożonego, eliminując nieistotne opcje.

Cisco Poufne

- **Wstępnie wypełnione poświadczenia**: Automatyczne wstępne wypełnianie numerów wybierania lub numerów wewnętrznych dla profili z pojedynczymi opcjami, oszczędzając czas.
- **Webex Calling Walidacja**: Walidacja w czasie rzeczywistym dla użytkowników Webex Calling, zapewniająca poprawne i zarejestrowane numery wewnętrzne/wybierania.
- **Funkcja** "Nie pokazuj tego ponownie": opcja pomijania wyboru stacji podczas przyszłych logowań, włączająca automatyczne logowanie.

Dlaczego to ma znaczenie: Szybsze logowanie, mniej błędów i lepsza wydajność routingu dla przełożonych, co pozwala im na szybki dostęp do narzędzi do zarządzania. Ponadto przełożeni, którzy już zapisali poświadczenia, będą nadal cieszyć się bezproblemową obsługą bez napotykania nowego interfejsu użytkownika, zachowując bieżący przepływ pracy.



Rysunek 16 Ulepszony ekran logowania przełożonego

3.2. Monitorowanie i zarządzanie: głębszy wgląd i kontrola

Przełożeni zyskają bardziej zaawansowane narzędzia do monitorowania w czasie rzeczywistym i zarządzania swoimi zespołami, umożliwiając podejmowanie decyzji opartych na danych.

3.2.1. Statystyki kolejki w czasie rzeczywistym (domyślnie włączone)

Przełożeni będą mieli scentralizowany i praktyczny widok wydajności kolejki, zastępując poprzedni pulpit nawigacyjny strony Home.

Co się zmienia:

Cisco Poufne

- **Dedykowane "Kolejki" Tab**: Nowa sekcja Tab// w Supervisor Desktop zapewni pojedynczy punkt dostępu dla wszystkich informacji związanych z kolejką, w tym metryk dostępności agentów w czasie rzeczywistym oraz dziennych/7-dniowych linii trendu.
- **Spersonalizowany widok**: możliwość wybierania, rozmieszczania i filtrowania kolumn w celu wyświetlenia najbardziej odpowiednich danych dla określonych kolejek (np. najdłuższe zadanie oczekiwania, średni czas w kolejce, średni czas do odpowiedzi).
- **Reprezentacja** wizualna: Metryki kolejki w czasie rzeczywistym będą prezentowane w atrakcyjnym wizualnie i łatwo zrozumiałym formacie (tabele, wykresy, wykresy).
- **Możliwości** przechodzenia do szczegółów: Przełożeni mogą zagłębiać się w szczegóły kolejki, badać stan agentów i bieżące interakcje oraz uzyskiwać wgląd w routing oparty na umiejętnościach.
- **Działania** bezpośrednie: Interfejs zapewnia bezpośredni dostęp do działań, takich jak przypisywanie lub usuwanie agentów (w przypadku kolejek opartych na agentach).

Dlaczego to ma znaczenie: Ta funkcja zapewnia krytyczny wgląd w czasie rzeczywistym w wydajność kolejki, umożliwiając przełożonym podejmowanie szybkich, opartych na danych decyzji w celu optymalizacji personelu, poprawy poziomu usług i dostosowania się do zmieniającej się liczby połączeń.

Ważne uwagi:

- Ta funkcja jest zaimplementowana tylko w nowym interfejsie użytkownika. Przełożeni będą musieli przełączyć się na "**Nowy wygląd**", aby uzyskać dostęp do statystyk kolejki w czasie rzeczywistym.
- Nowy widok kolejki pojawi się automatycznie dla przełożonych w interfejsie "**Nowy wygląd**". Nie muszą aktualizować układu JSON, aby włączyć tę funkcję lub uzyskać do niej dostęp.

Commented [M(16]: usuńmy tę linię @Janani Ramakrishnan (janramak)

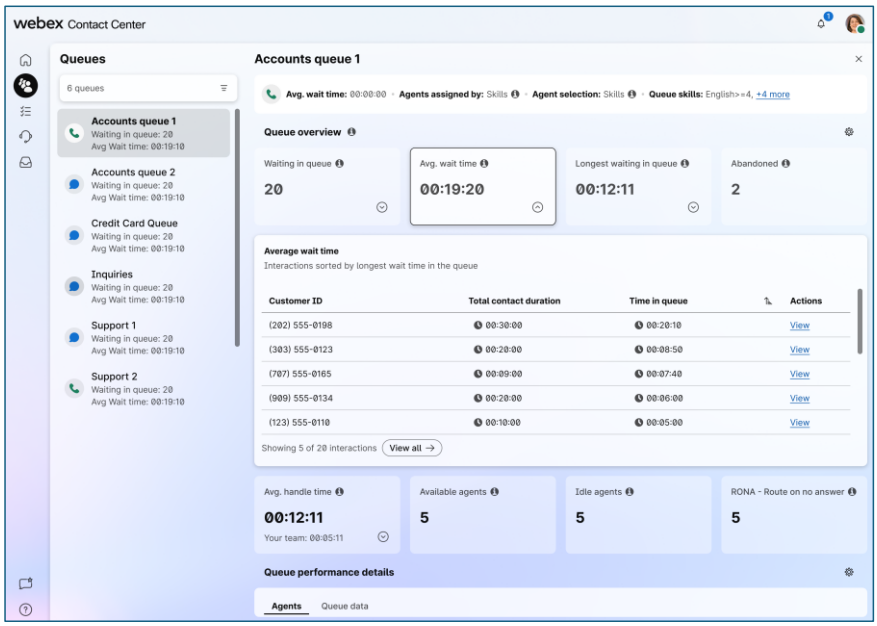
Commented [TS17R16]: Skreślony, ale usunie całkowicie po potwierdzeniu Janani.

Commented [M(18R16]: Usuńmy na pewno.. Wiem, że nie usuwamy go teraz.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - czy możesz dodać uwagę, że nowy widok kolejki pojawi się automatycznie dla przełożonych i nie muszą oni aktualizować układu JSON?

Commented [TS20R19]: Zaktualizowano notatkę.

Cisco Poufne



Rysunek 17 Nowy przełożony Statystyki kolejki w czasie rzeczywistym Tab

3.2.2. Widok listy interakcji (domyślnie włączony)

Obszar zarządzania nagrywaniem został zastąpiony nowym Tab interakcjami, zapewniającym kompleksowy wgląd we wszystkie interakcje z klientami.

Co się zmienia:

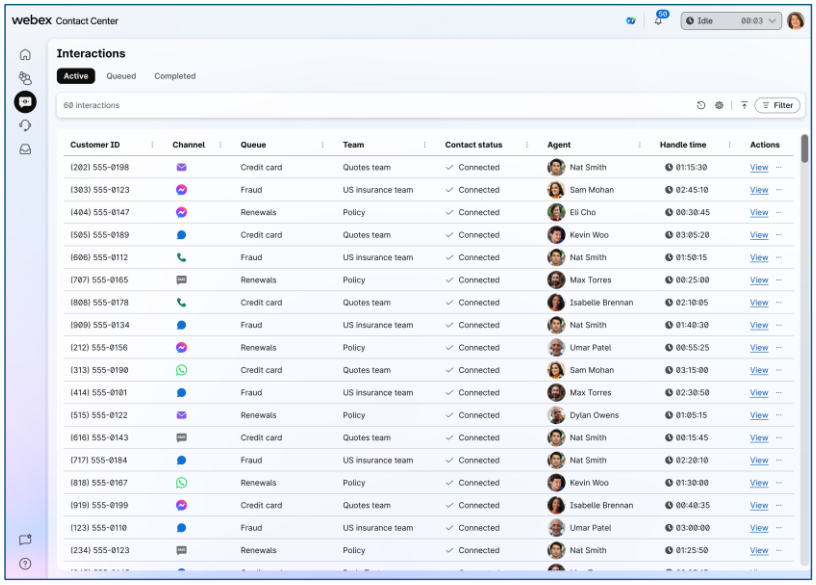
- **Nowe "Interakcje" Tab**: Ten Tab zapewni przejrzysty widok interakcji z klientami w czasie rzeczywistym na każdym etapie, konsolidując interakcje na żywo, w kolejce i w przeszłości.
- **Trzy karty podrzędne**:
    - **Aktywne interakcje**: monitoruj rozmowy na żywo w czasie rzeczywistym, pokazując szczegóły, takie jak identyfikator interakcji, kanał, kolejka, nazwa agenta i czas trwania zaangażowania.
    - **Interakcje** w kolejce: Zobacz interakcje oczekujące w kolejkach, w tym identyfikator interakcji, kolejkę, kanał i czas spędzony w centrum kontaktów.
    - **Zakończone interakcje**: Łatwy dostęp do wcześniejszych interakcji i nagrań.

Cisco Poufne

- **Konfigurowalna tabela**: Konfigurowalna tabela do filtrowania i organizowania danych, zwiększająca użyteczność.

Dlaczego to ma znaczenie: Ta ulepszona funkcja upraszcza śledzenie bieżących spraw i przeglądanie zakończonych interakcji, zwiększając wydajność i szybkość reakcji przełożonych poprzez zapewnienie jednego, intuicyjnego interfejsu do zarządzania interakcjami.

Uwaga dotycząca filtrów: Kilka filtrów odpowiada konkretnie kanałowi poczty e-mail, takich jak temat wiadomości e-mail, adresaci i inne. Aby używać tych filtrów na stronie Interakcje, należy je najpierw włączyć za pomocą sterowania przepływem.



Widok 18 listy nowych interakcji

3.2.3. Widok szczegółów interakcji (wymaga konfiguracji przez administratora)

Kompleksowy, całostronicowy widok do szczegółowej analizy interakcji, zapewniający głębszy wgląd dla przełożonych.

Co się zmienia:

- **Ulepszony widok** szczegółów: Przełożeni otrzymają kompleksowy przegląd interakcji z klientami, w tym transkrypcje na żywo i ukończone transkrypcje interakcji cyfrowych.
- **Panel** bogatych danych: Oprócz istniejących nagrań uzyskasz głębszy wgląd dzięki transkrypcjom w czasie rzeczywistym, szczegółowemu panelowi danych

Commented [M(21]: @Janani transkrypcje Ramakrishnan (janramak) nie pojawiają się dobrze... Czy możemy potwierdzić aktualizację tego?

Commented [J(22R21]: Aktualizowano

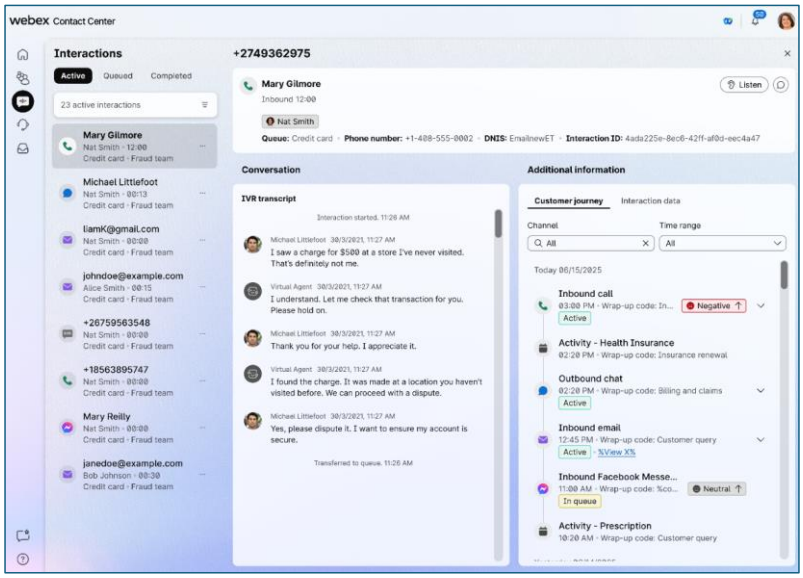
interakcji (pokazującemu czas, czas trwania, czas oczekiwania i czas obsługi) oraz widok podróży klienta w różnych kanałach i dniach.

- **Scentralizowany dostęp**: Ten widok konsoliduje wszystkie istotne dane interakcji, upraszczając analizę i przegląd.

Dlaczego to ma znaczenie: Zapewnia to przełożonym bogatsze dane w celu lepszego monitorowania, analizy i głębszego zrozumienia zaangażowania klientów, ułatwiając lepszy coaching i zarządzanie wydajnością.

Ważne uwagi / Już wkrótce:

- Widżet Ścieżka klienta zostanie dodany i zaktualizowany w tym widoku jako ulepszenie szybkiego śledzenia.
- Transkrypcje w czasie rzeczywistym i historyczne zostaną również udostępnione jako szybka kontynuacja.



Rysunek 19 Kompleksowy widok szczegółów interakcji

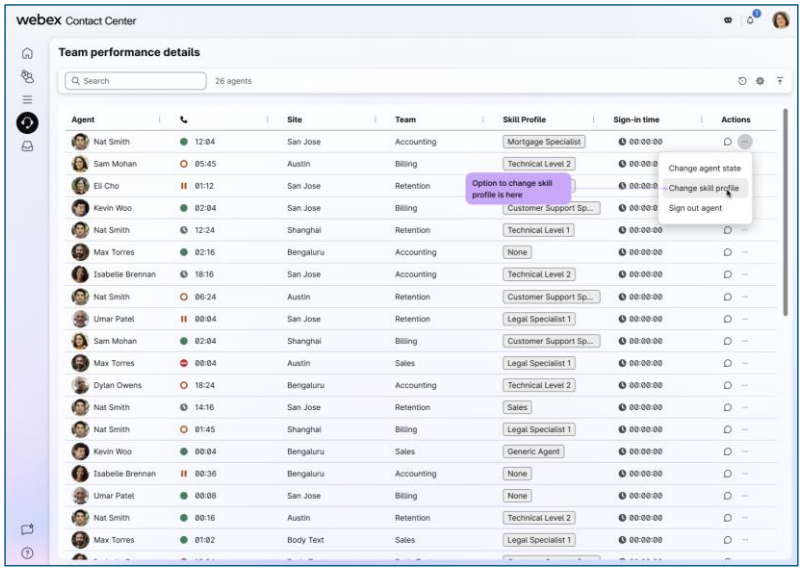
3.2.4. Aktualizowanie profilu umiejętności poszczególnych agentów z poziomu pulpitu przełożonego (wymaga konfiguracji przez administratora)

Przełożeni będą mogli bezpośrednio dostosowywać profile umiejętności agentów, usprawniając operacje i zmniejszając koszty administracyjne.

Co się zmienia:

- **Bezpośrednie aktualizacje** profilu umiejętności: Przełożeni mogą wyświetlać i aktualizować profile umiejętności poszczególnych agentów bezpośrednio z pulpitu przełożonego w widoku Szczegóły wydajności zespołu. Eliminuje to konieczność przechodzenia do Centrum sterowania w celu wprowadzenia takich zmian.
- **Korekty** w czasie rzeczywistym: Umożliwiają przełożonym dokonywanie dostosowań w czasie rzeczywistym dla agentów objętych ich zakresem, takich jak aktualizowanie poziomów umiejętności lub przypisywanie/usuwanie profili umiejętności, zapewniając natychmiastowy wpływ na routing.
- **Kluczowe szczegóły** umiejętności: Przełożeni mogą wyświetlać kluczowe szczegóły profilu umiejętności, takie jak nazwa umiejętności, typ umiejętności i wartość umiejętności, aby szybko podejmować świadome decyzje.
- **Sortowanie** alfabetyczne: Dostępne profile umiejętności i umiejętności w profilu zostaną posortowane alfabetycznie w celu ułatwienia użycia.

Dlaczego to ma znaczenie: Ta funkcja zwiększa elastyczność operacyjną, umożliwiając przełożonym szybkie dostosowywanie się do zmieniających się potrzeb poprzez bezpośrednie zarządzanie umiejętnościami agentów, bez konieczności interwencji administratora przy każdej zmianie, poprawiając wydajność i szybkość reakcji.



Aktualizacja bezpośredniego profilu umiejętności przełożonego figury 20

3.2.5. Zarządzanie bezpośrednim przypisywaniem agentów do kolejek z poziomu programu Supervisor Desktop (wymaga konfiguracji przez administratora)

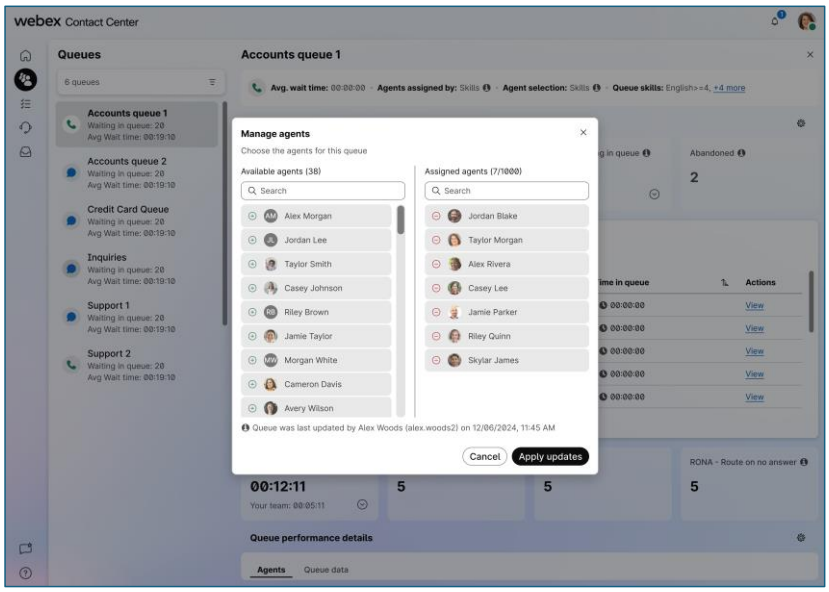
Przełożeni mogą bezpośrednio przypisywać agentów do kolejek agentów, zapewniając większą kontrolę nad zarządzaniem personelem.

Co się zmienia:

- **Bezpośrednie przypisywanie** agenta do kolejki: Przełożeni mogą bezpośrednio przypisywać agentów do kolejek agentów z pulpitu przełożonego, umożliwiając dynamiczne dostosowywanie personelu w oparciu o potrzeby w czasie rzeczywistym.
- **Wgląd** w pojemność kolejki: Przełożeni będą mieli wgląd w kolejki, które osiągnęły ich pojemność, co pozwoli im zapobiec dodatkowym przypisaniom agentów, aby uniknąć przytłaczających kolejek.
- **Dostęp** oparty na rolach: Dostęp do tej funkcji jest kontrolowany przez administratorów za pośrednictwem centrum sterowania, dzięki czemu autoryzowani użytkownicy wprowadzają zmiany.
- **Potwierdzenie** w czasie rzeczywistym: Przełożeni otrzymają potwierdzenie/powiadomienie w czasie rzeczywistym, gdy przypisania kolejek zostaną pomyślnie zaktualizowane.

Dlaczego to ma znaczenie: Ta funkcja zapewnia przełożonym większą kontrolę nad alokacją agentów, umożliwiając bardziej dynamiczne i wydajne zarządzanie personelem, szczególnie w środowiskach kolejek opartych na agentach, i obsługuje migrację klientów lokalnych.

Cisco Poufne



Kierownik figury 21 Bezpośrednie przypisanie agenta

4. Wniosek: Zwiększanie możliwości centrum kontaktowego

Ulepszenia Webex Contact Center Desktop stanowią znaczący krok naprzód w ulepszaniu codziennego doświadczenia zarówno agentów, jak i przełożonych. Od usprawnionego logowania i intuicyjnego zarządzania zadaniami po zaawansowany wgląd w czasie rzeczywistym i elastyczną obsługę połączeń, te ulepszenia mają na celu zwiększenie wydajności, poprawę komunikacji i zapewnienie wyjątkowej obsługi klienta.

Zachęcamy wszystkich użytkowników do zapoznania się z tymi nowymi możliwościami, przekazywania opinii i wykorzystywania ich pełnego potencjału. Wasze spostrzeżenia są bezcenne, ponieważ nadal ewoluujemy i udoskonalamy doświadczenie Webex Contact Center.

5. Najważniejsze wnioski i działania partnerów

Te ulepszenia stanowią znaczący krok naprzód dla Webex Contact Center Desktop, zapewniając znaczne ulepszenia zarówno dla agentów, jak i przełożonych. Aby zapewnić płynne przejście i zmaksymalizować wartość dla klientów, oto krytyczne wyniki i niezbędne działania dla naszych partnerów.

Commented [TS23]: Odnosząc się do następującego komentarza Janani: "

Myślę, *że musimy przywołać 3-5 kluczowych oczekiwań / wyników z CTA dla partnerów, co oznacza, na co powinni zwracać uwagę i o czym powinni informować klienta. Trudno to uzyskać czytając duży dokument".*

Ta ostatnia sekcja może być zachowana bez zmian lub może zostać usunięta stąd i udostępniona bezpośrednio partnerom, z linkiem do tego szczegółowego dokumentu.

5.1. Podstawowe wyniki dla Twoich klientów

5.1.1 Zmodernizowany i intuicyjny interfejs użytkownika

- **Oczekiwanie**: Agenci i przełożeni doświadczą świeżego, spójnego i atrakcyjnego wizualnie interfejsu. Ten świeży wygląd ma na celu zmniejszenie obciążenia poznawczego, poprawę użyteczności i zapewnienie bardziej intuicyjnego przepływu pracy, kładąc podwaliny pod przyszłe innowacje.
- **Co komunikować**: Podkreśl zalety odświeżania interfejsu użytkownika: czystszy, bardziej nowoczesny wygląd, lepszą przejrzystość i wygodniejsze codzienne działanie.

5.1.2 Wzmocnieni agenci, szybsze rozwiązywanie problemów

- **Oczekiwanie: Agenci zyskują nowe, potężne narzędzia bezpośrednio zintegrowane z ich przepływem** pracy. Funkcje takie jak **transkrypcje** w czasie rzeczywistym, **widżet** podróży klienta, **interakcje** Cherry Pick i **zaplanowane połączenia zwrotne** znacznie zwiększą ich zdolność do zrozumienia kontekstu klienta, efektywnego zarządzania interakcjami oraz zapewnienia dokładniejszych i terminowych odpowiedzi.
- **Co komunikować**: Podkreśl, w jaki sposób te funkcje zwiększą produktywność agentów, skrócą średni czas obsługi (AHT) i doprowadzą do wyższego zadowolenia klienta (CSAT), umożliwiając bardziej spersonalizowane i świadome interakcje.

5.1.3 Ulepszona kontrola przełożonego i wgląd operacyjny w czasie rzeczywistym

- **Oczekiwanie: Przełożeni otrzymują bezprecedensową widoczność i kontrolę nad operacjami centrum kontaktowego**. Nowe **statystyki** kolejek w czasie rzeczywistym, kompleksowe **widoki** listy interakcji i szczegółów oraz możliwość bezpośredniej **aktualizacji profili** umiejętności agentów i **zarządzania przypisaniami agentów do kolejek** umożliwią podejmowanie decyzji w oparciu o dane i proaktywną optymalizację siły roboczej.
- **Co komunikować**: Podkreśl zwiększoną elastyczność operacyjną i ulepszone możliwości zarządzania, które pozwolą przełożonym szybko dostosować się do zmieniających się wymagań i zoptymalizować wydajność zespołu.

5.2. Najważniejsze działania partnerów

5.2.1 Proaktywna komunikacja i świadomość

- **Działanie**: Poinformuj klientów o nadchodzących zmianach z dużym wyprzedzeniem. Udostępnij ten dokument jako zasób i podkreśl kluczowe korzyści związane z ich konkretnymi operacjami.

Cisco Poufne

- **Dlaczego to ma znaczenie**: Wczesna komunikacja pomaga zarządzać oczekiwaniami i przygotowuje klientów do przejścia, sprzyjając pozytywnemu doświadczeniu adopcji.

5.2.2 Konfiguracja strategiczna i planowanie aktywacji

- **Działanie**: **Co najważniejsze, wiele z tych potężnych nowych funkcji NIE jest domyślnie włączonych.** Zapoznaj się z uwagami "Wymaga konfiguracji administratora" dla każdej funkcji w tym dokumencie. Współpracuj z klientami, aby strategicznie planować aktywację flag funkcji, konfigurować niezbędne ustawienia w centrum sterowania i dostosowywać uprawnienia użytkowników.
- **Dlaczego to ma znaczenie**: Terminowa i prawidłowa konfiguracja jest niezbędna dla klientów, aby odblokować pełną wartość tych ulepszeń. Proaktywne planowanie pozwala uniknąć problemów pojawiających się w ostatniej chwili i zapewnia dostosowanie funkcji do potrzeb klienta.

5.2.3 Szkolenia i wsparcie adopcyjne

- **Działanie**: Przygotuj materiały szkoleniowe i sesje dla agentów i przełożonych swoich klientów. Skoncentruj się na nowych przepływach pracy wprowadzonych przez funkcje takie jak Cherry Pick, Transkrypcje w czasie rzeczywistym, widżet podróży klienta i ulepszone narzędzia do zarządzania przełożonymi.
- **Dlaczego to ma znaczenie**: Skuteczne szkolenie jest kluczem do pomyślnego wdrożenia funkcji, dzięki czemu użytkownicy rozumieją, jak wykorzystać nowe możliwości, aby poprawić swoje codzienne zadania i ogólną wydajność.

5.2.4 Monitoruj i przekazuj informacje zwrotne

- **Działanie**: Zachęć klientów do wyrażenia opinii na temat nowych funkcji w trakcie i po ich wydaniu. Przekaż wszelkie krytyczne spostrzeżenia lub sugestie z powrotem do Cisco.
- **Dlaczego to ma znaczenie**: Twoje spostrzeżenia i opinie klientów są nieocenione dla ciągłego doskonalenia i udoskonalania produktów.

Cisco Poufne