Webex Contact Center Desktop: Aprimoramentos na jornada do agente e supervisor

1. Introdução: Uma experiência atualizada para agentes e supervisores

O Cisco Webex Contact Center está evoluindo continuamente para melhorar a experiência do usuário, simplificar os fluxos de trabalho e aumentar a produtividade de nossos agentes e supervisores. Os aprimoramentos futuros trazem atualizações significativas, especialmente com foco em uma interface de usuário atualizada, tratamento de chamadas aprimorado e recursos de geranciamento avançado.

Este documento serve como seu guia abrangente para entender essas mudanças transformadores, detalhando a jornada do logon às operações diárias de agentes e supervisores. Nosso objetivo é garantir uma transição suave e maximizar a adoção desses novos recursos poderosos.

1.1. Atualização de UI geral: uma nova aparência de todos (habilitado por padrão)

Commented [M(1]: destino do GA é 22 de julho

Uma pedra fundamental deste aprimoramento é um levantamento visual abrangente para tanto o Agente quanto para as Áreas de Trabalho do Supervisor. Essa atualização visa fornecer uma interface mais limpa, mais moderna e intuitiva.

O que está mudando:

- **Aprimoramentos** visuais: espere fontes atualizadas, cores de fundo refinadas, elementos de IU simplificados e uma paleta de cores atualizada. Isto não é apenas cosmético; tem como objetivo melhorar a clareza e o apelo visual, tornando suas tarefas diárias mais confortáveis e eficientes.
- **Arquitetura** de Informações Atualizada: A estrutura subjacente das UIs da área de trabalho está sendo otimizada para integrar continuamente as funcionalidades recebidas. Isso estabelece as bases para recursos como o geranciamento de tarefas avançado, estatísticas de filas em tempo real e uma interações mais robustas Tab.

Documento confidencial da Cisco

Why it Matters: Esta atualização visual oferece uma experiência consistente e moderna em toda a plataforma, aprimorando a usabilidade e preparando o desktop para futuras capacidades avançadas.

Ação para usuários: a nova interface de usuário é destinada à Disponibilidade geral (GA) em breve. Todos os novos recursos mencionados neste documento estão disponíveis exclusivamente na nova interface de usuário. Depois de ativada, os agentes terão a opção de TURN desativar a nova IU por meio **de Configurações → Alterar novo visual**. No entanto, observe que alguns dos novos recursos não funcionarão no visual mais antigo. Para os supervisores, todos os novos recursos estarão disponíveis apenas na nova IU e eles não terão a opção de desligá-lo.

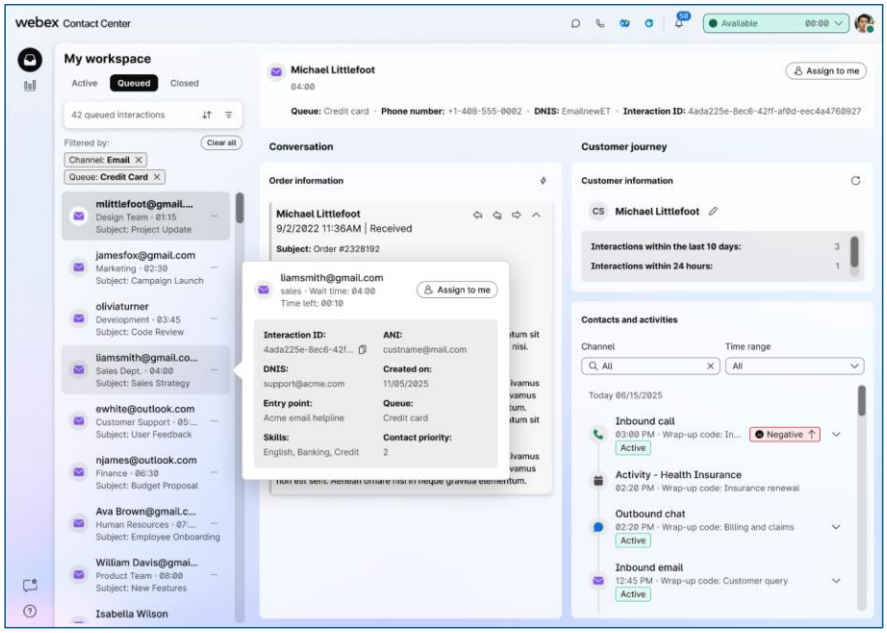


Figura 1Atualizada Agent Desktop IU

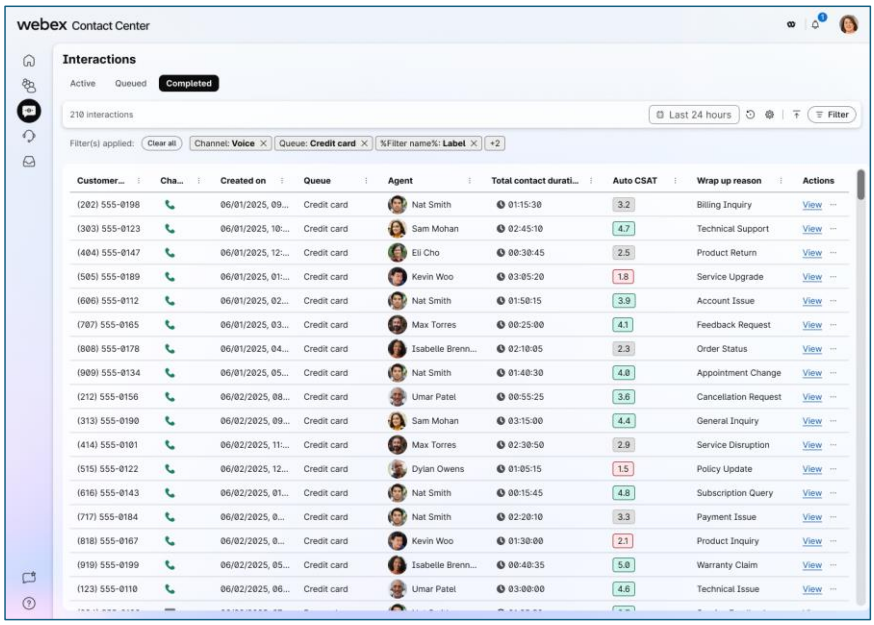


Figura 2 de Interface de Usuário da Área de Trabalho do Supervisor Atualizada

2. A Jornada do Agente: De logon à Interação com o Cliente

Commented [M(2]: Data GA: 22 de julho

Esta seção destaca as principais mudanças e aprimoramentos que afetam a experiência do Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Credenciais de entrada e de estação aprimoradas (requer configuração administrativa)

Commented [M(3]: Data GA: 22 de julho

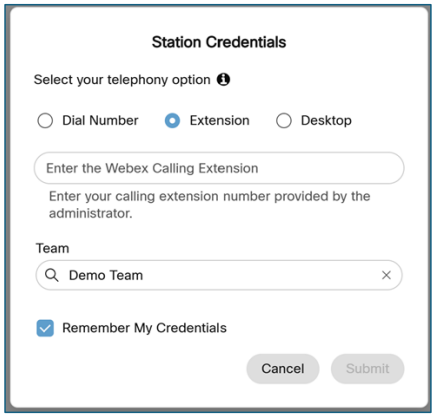
O processo de início de sessão está sendo aperfeiçoado para ser mais rápido, eficiente e menos propenso a erros, endereçando frustrações comuns de agentes relacionadas a números de discagem incorretos ou inativos e seleções repetitivas.

O que está mudando:

- **Opções** de início de sessão mais inteligentes: a tela de início de sessão exibirá dinamicamente apenas as opções relevantes para o seu perfil de agente. Por exemplo, se você estiver configurado para telefonia somente desktop, verá apenas a opção desktop, eliminando escolhas desnecessárias. Os agentes digitais não verão mais as opções de telefonia.

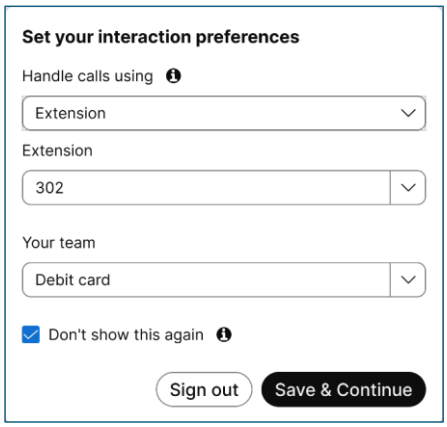
- **Credenciais** pré-preenchidas: se seu perfil incluir um único número de discagem ou ramal configurado, essas informações serão automaticamente pré-preenchidas, economizando tempo e esforço. Para perfis com várias opções, um menu suspenso conveniente estará disponível, permitindo a seleção de diferentes planos de discagem ou da entrada de um ramal personalizado.
- **Webex Calling Validação**: Para usuários Webex Calling, a validação em tempo real garante que o ramal ou número de discagem inserido esteja correto, registrado em um dispositivo ou aplicativo e que não esteja em uso atualmente por outro agente. Essa validação pró-ativa previne questões de roteamento comuns como RONA (Redirection on No Answer) e melhora a precisão do roteamento da chamada.
- **Recurso "Não mostrar isso de novo"**: uma nova caixa de seleção permite salvar seus detalhes e pular a tela de seleção da estação durante as conexões subsequentes, ativando a entrada automática e ignorando esta etapa. Essa configuração permanece entre conexões distintas do navegador e pode ser desmarcada a qualquer momento nas Configurações de perfil, se necessário.

Por que importa: anteriormente, os agentes tinham que inserir suas credenciais manualmente e navegar em várias etapas para fazer logon, o que muitas vezes levou a atrasos e erros. Esse aprimoramento otimiza o processo automatizando as etapas-chave, reduzindo significativamente o tempo de conexão, minimizando erros causados por informações mal digitadas e melhorando a precisão do roteamento de chamadas. Os agentes que salvaram credenciais selecionadas hoje não verão a nova interface de usuário, garantindo uma experiência simples para quem já está usando esse recurso. No geral, essa mudança leva a um início mais suave para o dia de trabalho e produtividade aumentada dos agentes.



Tela 3 de início de sessão do agente atual

Documento confidencial da Cisco



Tela 4 de início de sessão de agente aprimorada

2.2. Gerenciamento de tarefas: Tratamento de interação simplificado

A forma como os agentes veem e gerenciam tarefas recebidas e em fila está evoluindo para melhor clareza e controle.

2.2.1. Atualização de UI da lista de tarefas (habilitada por padrão)

Commented [M(4]: 22 de julho

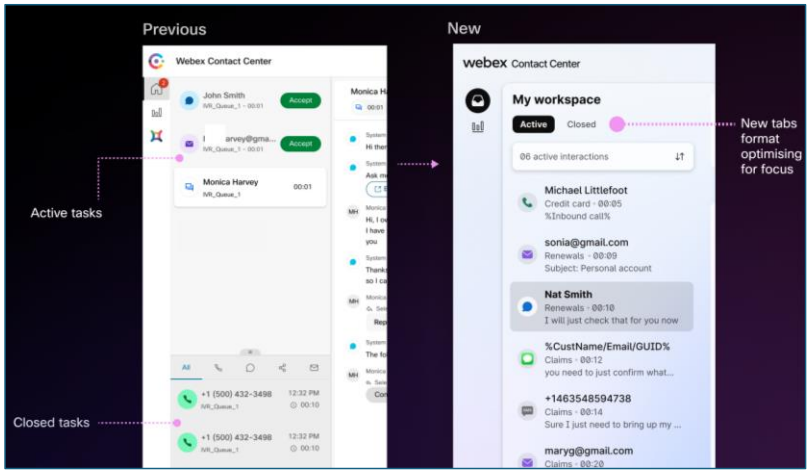
O painel Lista de tarefas está passando por uma reprojetação significativa para melhorar a organização e a capacidade de leitura, oferecendo uma caixa de entrada unificada para todas as interações.

O que está mudando:

- **Design** de guias: a seção dividida anterior para "**Recentes**" será substituída por um design com 3 guias, fornecendo uma visão geral clara da carga de trabalho:
    - **Ativo**: mostra todas as interações ativas atualmente, incluindo tipo de chamada, número de telefone do cliente, DNIS, fila e tempo decorrido.
    - **Em fila**: exibe interações aguardando nas filas para o agente escolher, mostrando nome do cliente, email (se disponível), fila e tempo decorrido.
    - **Completado**: fornece um log cronológico de interações concluídas recentemente por todos os canais.
- **Visibilidade** melhorada: todos os agentes experimentarão essa alteração na IU da lista de tarefas, aumentando a capacidade de gerenciar sua carga de trabalho de forma eficaz, fornecendo uma exibição abrangente em painel único de todas as interações recebidas e contínuas.
- **Indicadores de mensagens não lidas**: realce visualmente as mensagens não lidas em bate-papos e conversas sociais.

- **Ações** em massa: a opção de "**Aceitar todas as tarefas**" quando várias novas solicitações estiverem pendentes.

Por que importa: Esta atualização introduz uma mudança significativa na forma como os agentes gerenciam suas interações substituindo a seção dividida anterior por "**Recentes**" por um design simplificado e com guias. Fornecendo uma visão geral mais clara e organizada de tarefas atuais, em fila e concluídas, em uma exibição de painel único, os agentes podem priorizar e gerenciar sua carga de trabalho melhor. Essa alteração não apenas simplifica a navegação, mas também melhora a eficiência, permitindo aos agentes gerenciar as interações de forma mais eficaz e proporcionando satisfação aprimorada aos clientes.



Painel Tarefa 5 de figura - Antiga vs. Nova IU

2.2.2. Cherry Pick (Search and Pick) Interações (Requer configuração de administrador)

Commented [M(5]: precisamos chamar onde o recurso precisa de configuração admin versus ativado por padrão.

Commented [TS6R5]: Chamado para todos os recursos, quer um recurso seja configurado pelo admin ou seja ativado por padrão, apenas nos títulos, para compreensão rápida.

Os agentes obterão mais controle sobre a seleção de interações digitais nas filas, capacitando-os a gerenciar sua carga de trabalho de forma mais eficaz.

O que está mudando:

- **Nova Tab funcionalidade** Tab em fila: na nova interface de usuário da lista de tarefas, a Tab "**Em fila**" permitirá que os agentes exibam, filtrem e classifiquem conversações dentro das filas às quais têm acesso. Isso endereça cenários como picos de interação ou especialização de agente específica.
- **Seleção** iniciada pelo agente: os agentes com licenças padrão e premium agora podem atribuir conversações a si mesmos manualmente, mesmo se superarem

seus limites simultâneos, proporcionando flexibilidade no tratamento de tarefas de alta prioridade ou específicas.

- **Filtragem e classificação**: a interface oferecerá diversos ícones para aplicar rótulos de classificação (por exemplo, prioridade do contato, nome do cliente, maior tempo de espera, nome da fila) e filtros (por exemplo, fluxo de interação, detalhes, métricas de tempo, canal, ponto de entrada).
- **Visualização** de transcrições em tempo real: os agentes podem exibir transcrições de conversação no modo somente leitura antes de pegar uma tarefa, fornecendo um contexto crucial para um tratamento eficiente.
- **Seleção** em massa: capacidade de selecionar conversações em massa na fila para aumentar a eficiência.

Por que importa: Esse recurso capacita os agentes a priorizar certas conversas com base na experiência ou na urgência, melhorando a experiência do cliente, garantindo resoluções mais rápidas e precisas. Ele também simplifica os procedimentos de transição de conversação no fim dos turnos, permitindo que os agentes fechem loops em tarefas relacionadas.

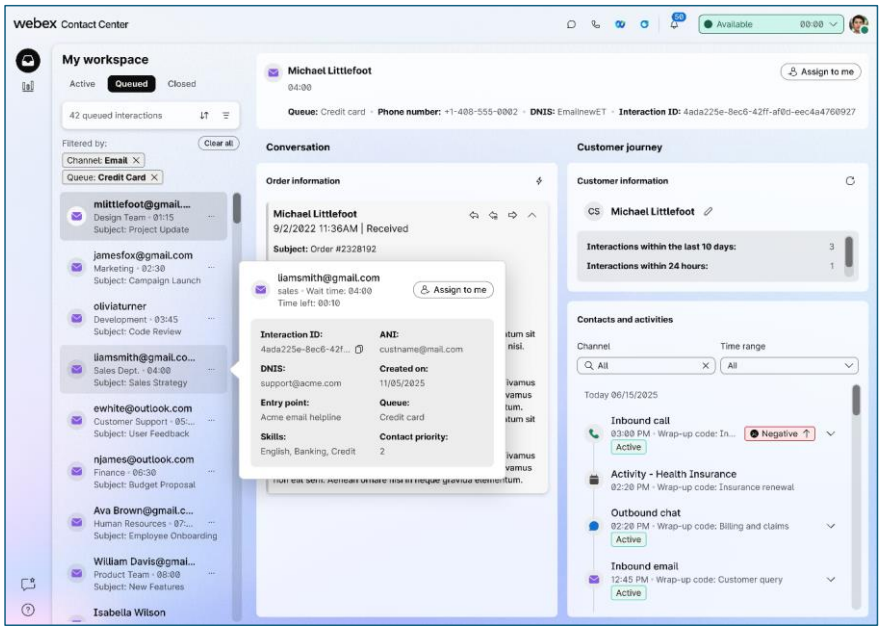


Figura 6 Agent Desktop com a funcionalidade Cherry Pick

2.3. Tratamento de chamadas: ferramentas de comunicação aprimoradas

Diversas melhorias estão sendo introduzidas para tornar o geranciamento de chamadas mais eficiente e fornecer melhor contexto durante as interações com os clientes.

2.3.1. Transcrições em tempo real para agentes (requer configuração de administrador)

Os agentes agora terão uma transcrição ao vivo e continuamente atualizada de conversas do cliente, aprimorando a capacidade de seguir e responder efetivamente.

O que está mudando:

- **Transcrição** em tempo real: cada palavra falada é capturada com precisão em tempo real diretamente dentro do Agent Desktop, com uma latência de destino inferior a 1 segundo.
- **Rolagem automática**: a transcrição rola automaticamente para mostrar as últimas palavras faladas enquanto permite que os agentes rolem para trás para revisar partes anteriores da conversa.
- **Suporte** de chamadas de vários participantes: durante cenários de transferência de chamadas, de consulta ou de conferência, as transcrições serão exibidas ao vivo a partir do ponto de adesão à chamada para os novos participantes, e os eventos de consulta/conferência do agente principal estão claramente marcados.
- **Redução da tomada** de notas manual: os agentes podem seguir sem esforço sem a necessidade de tomada de notas manuais, permitindo que eles permaneçam totalmente comprometidos e focalizem no cliente.
- **Mecanismo** de feedback: uma opção de feedback opcional para cima/para baixo está disponível no final da conversa para ajudar a melhorar a precisão da transcrição.

Por que importa: Este recurso melhora a precisão da comunicação, reduz efábrios (especialmente com acentos ou informações complexas) e aumenta a eficiência minimizando conversações repetitivas e tomadas de notas manuais, levando a respostas mais precisas e precisas.

Documento confidencial da Cisco

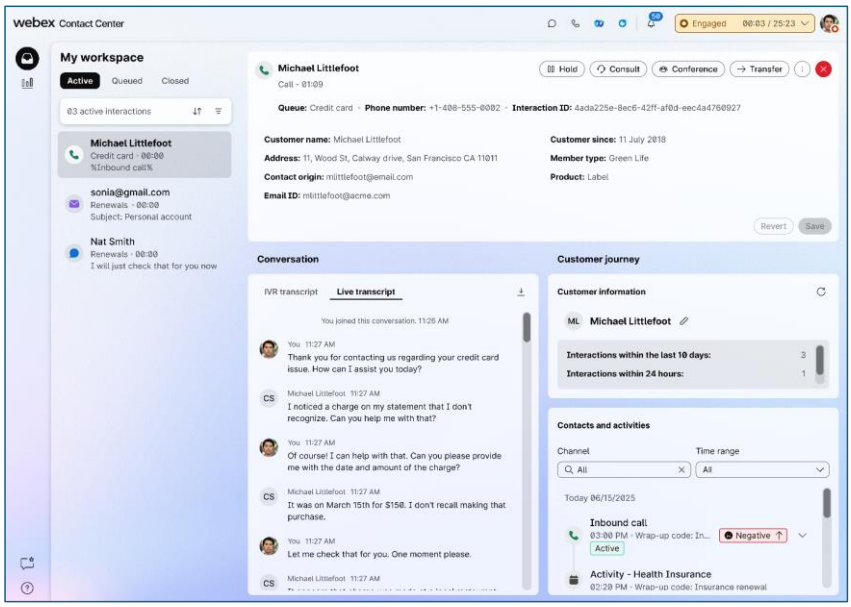


Figura 7 Agent Desktop com transcrições ao vivo

2.3.2. Escalabilidade: modelos de consulta avançados &modais de transferência (Ativado por padrão)

Commented [M(7]: é esse 3720 - se esse for o caso isso é julho

A experiência do usuário para a transferência de chamadas e os recursos de conferência está sendo melhorada para maior consistência e clareza, especialmente em implantações de larga escala.

O que está mudando:

- **Interface de usuário** simplificada: os modais de consulta e transferência terão um design mais consistente e intuitivo, com botões de opção separados para pontos de entrada e filas.
- **Navegação** mais clara: os pontos de entrada e as filas serão exibidos como opções separadas no modal de transferência para uma navegação mais fácil, otimizando a tela imobiliária.
- **Listagem** de entidades padronizada: as entidades (por exemplo, agentes, filas) serão listadas uniformemente em ambos os modais, otimizando sua área de trabalho mostrando apenas o que você tem acesso, com base nas configurações de controle de acesso.

- **Pesquisa** paginada: as credenciais da estação, de consulta e de transferência darão suporte à pesquisa paginada para gerenciar um grande número de equipes, pontos de entrada e filas de modo eficiente.

Por que importa: esses aprimoramentos melhoram a eficiência e tornam o fluxo de trabalho de tratamento de chamadas mais suave, reduzindo a bagunça e os erros durante transferências e consultas, especialmente para grandes centrais de contato.

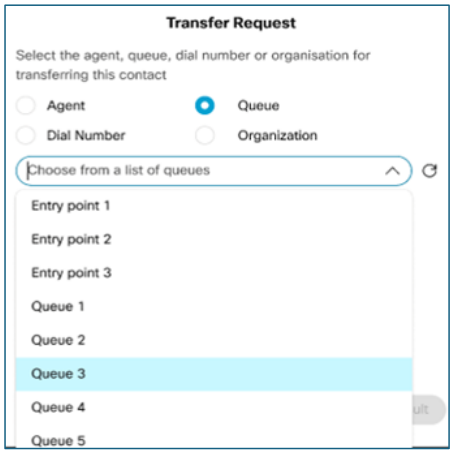
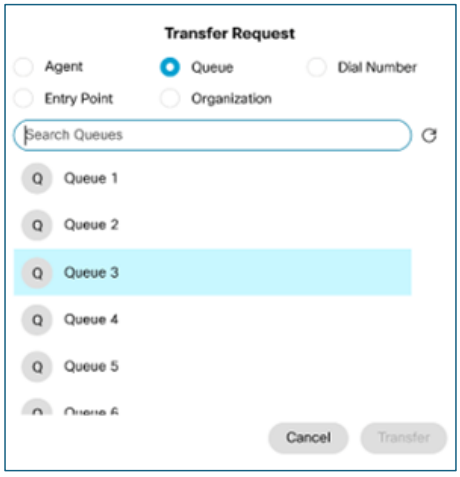


Figura 8 Atual de Transferência/Modals de Consulta



Modelos de Transferência/Consulta Avançados de Figura 9

2.3.3. Graciosamente estender perna de consulta se o cliente cair inadvertidamente (requer configuração de administrador)

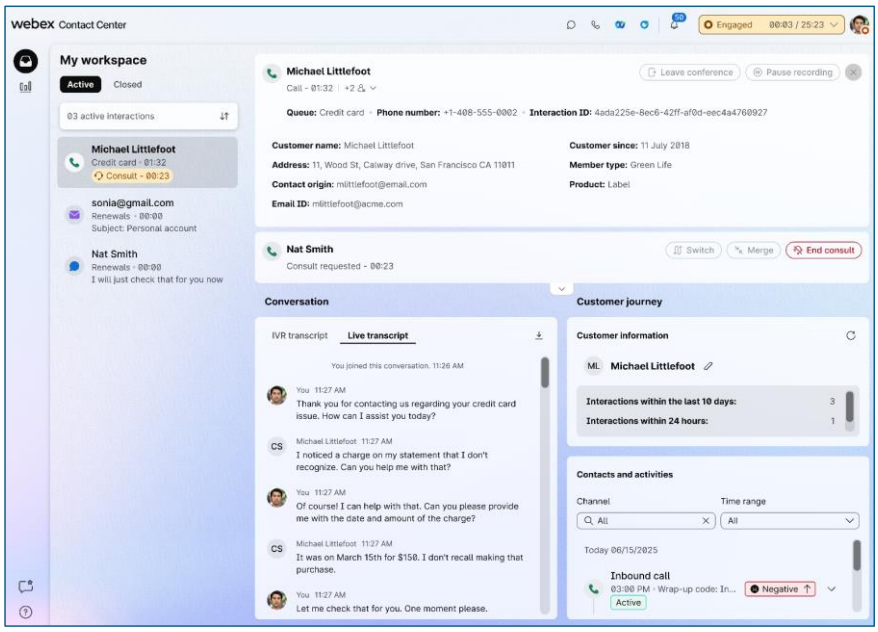
Commented [M(8]: A data do GA é meados de julho

Esse recurso aprimora a colaboração durante as chamadas de consulta, assegurando a continuidade e permitindo que os agentes finalizem discussões mesmo que o cliente se desconecte.

O que está mudando:

- **Limpar as notificações suspensas**: os agentes receberão uma notificação clara quando um cliente sair da conversação e o painel de participantes refletirá com precisão a ausência do cliente.
- **Colaboração** de parte consultada por agente: o agente e a parte de consultoria podem continuar sua discussão ininterrupta, permitindo que eles se alinhem com as próximas etapas ou planos de ação para o cliente.
- **Flexibilidade para reconectar**: os agentes terão a capacidade de colocar a consulta em espera, realizar uma chamada de retorno ao cliente, conectar-se com eles e retomar a consulta continuamente, sem perder contexto.

Por que importa: Isto garante que os agentes possam finalizar discussões com especialistas, mesmo que o cliente caia, melhorando os processos pós-chamada, reduzindo as finais abruptas e aprimorando a eficiência geral e a experiência com os clientes.



A figura 10 de consulta continua após o cliente ser desconectado

2.3.4. Agendar Retornos de Chamada - Saída manual e de entrada (requer configuração administrativa)

Commented [M(9]: isso deve entrar no processamento de chamadas na seção 2.3? é possível agendar retornos de chamada durante uma interação

Commented [TS10R9]: Obrigado. Não faria sentido. Movendo esta seção como 2.3.4.

Novos recursos para os agentes programarem retornos de chamada, aumentando a flexibilidade nos acompanhamentos dos clientes.

O que está mudando:

- **Agendamento** de retorno de chamada iniciado pelo agente: os agentes poderão agendar retornos de chamada de entrada e de saída manuais diretamente da área de trabalho durante uma interação ao vivo ou mesmo em um estado de finalização.
- **Detalhes** configuráveis: os agentes podem configurar detalhes do retorno de chamada, como nome do cliente, hora desejada (de 30 minutos a 30 dias), fuso horário, número de retorno de chamada e nome da fila.
- **Opções** de atribuição: os retornos de chamada podem ser atribuídos a qualquer pessoa na fila ou a um agente específico.
- **Recursos de** geranciamento: os agentes podem gerenciar os retornos de chamada existentes, incluindo editar, recolocar na fila ou cancelá-los.

- **Notificações da área** de trabalho: o sistema fornecerá notificações claras de desktop para retornos de chamada agendados.

Why it Matters: Isto oferece maior flexibilidade no geranciamento dos acompanhamentos dos clientes e no atendimento pró-ativo, aumentando a satisfação do cliente ao permitir conversas em horários convenientes e aumentar a produtividade dos agentes com a disseminação do volume de chamadas.

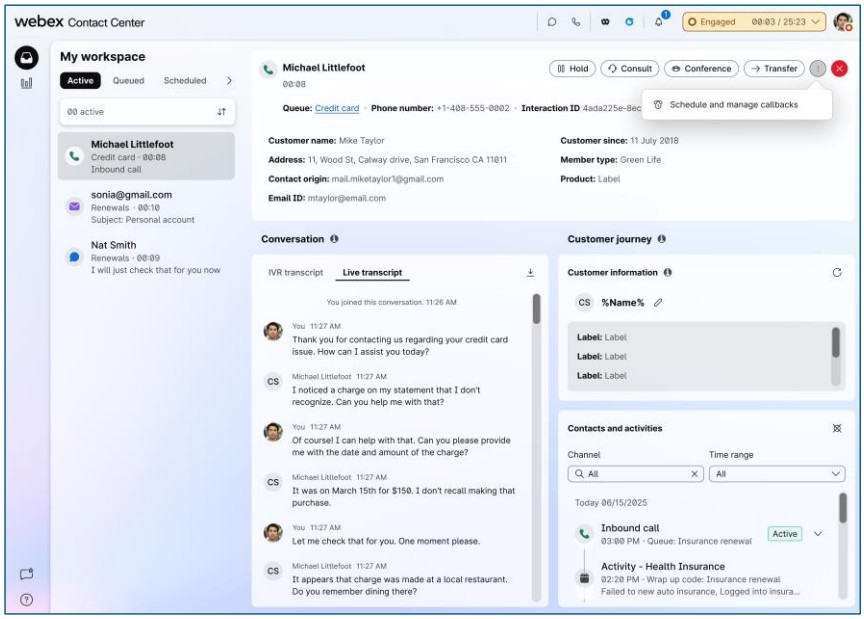


Figura 11 Real de Agendamento de Retorno de Chamada - Opções de controle de interação

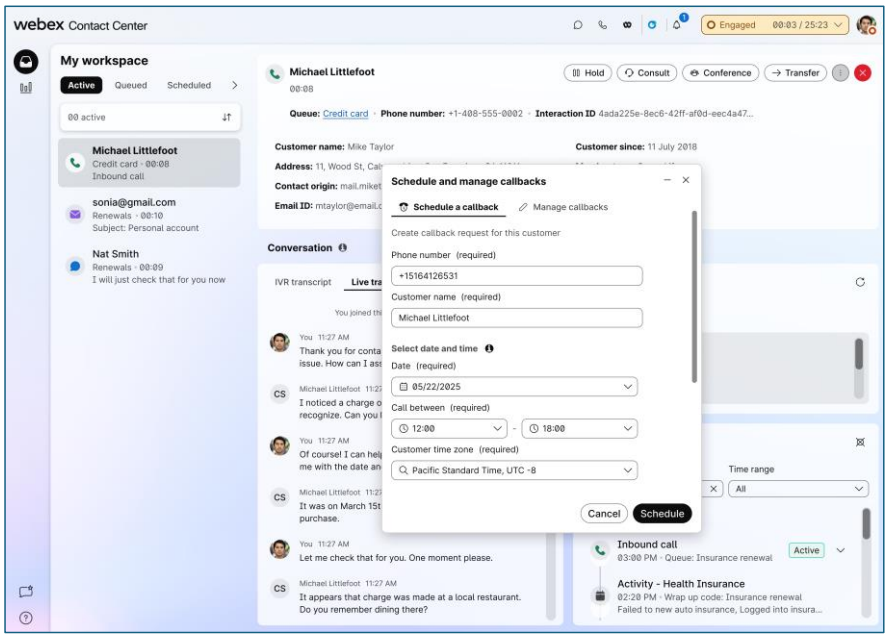


Figura 12 Programação aprimorada de retorno de chamada - Programar e gerenciar retornos de chamada

2.3.4. Widget Jornada do cliente: Experiência do agente (Habilitado por padrão)

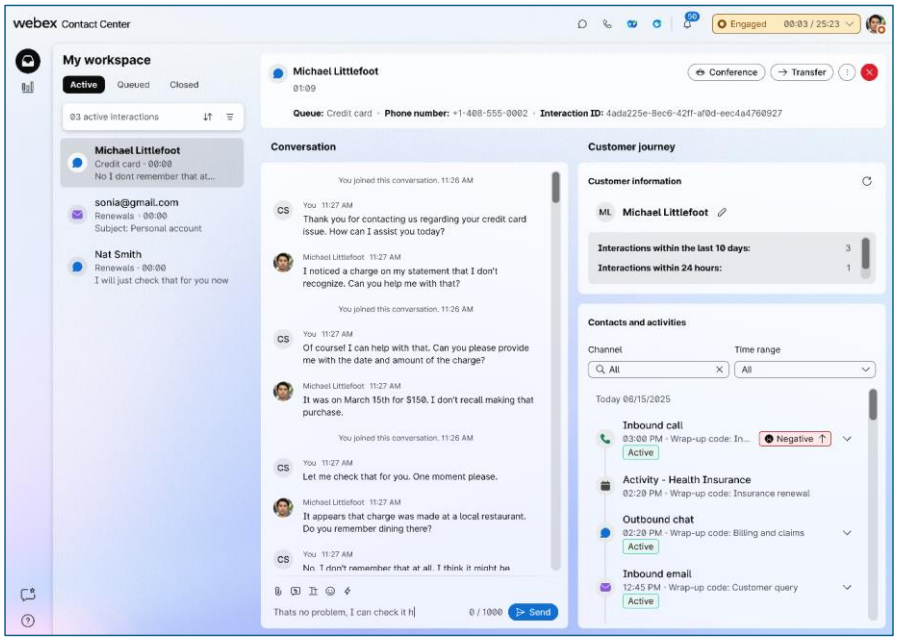
Os agentes agora terão acesso imediato a uma visão abrangente e omnicanal das interações com os clientes, fornecendo um contexto crítico durante os compromissos ao vivo.

O que está mudando:

- **Disponibilidade** padrão: o widget Customer Journey Data Service (CJDS) agora será fornecido por padrão na guia Webex Contact Center Agent Desktop e para supervisores com personalidades de agente. Ele substituirá o widget Histórico de contatos existente no layout padrão.
- **Visão** holística do cliente: os agentes obterão uma visão consolidada e em tempo real de todos os compromissos anteriores do cliente através de voz, bate-papo nativo, e-mail e canais IMI, completando com carimbos de data e hora.
- **Contexto** avançado: o widget permite que os agentes filtrem informações de engajamento do cliente com base nos canais (voz, e-mail, bate-papo, IMI) e em um período de 365 dias, permitindo uma rápida referência aos detalhes do histórico.

- **Insights do** cliente: os agentes podem visualizar perfis e insights dos clientes, levando a uma melhor compreensão do cliente e interações mais personalizadas.

Why it Matters: Este recurso capacita os agentes com uma visão holística do histórico do cliente a seus dedos, eliminando a necessidade de repetição de informações e aprimorando de modo significativo sua capacidade de endereçar consultas de modo eficiente. Isso leva a um Tempo médio de tratamento (AHT) melhorado e uma experiência mais positiva do cliente (CSAT/NPS).



Widget Figura 13 de Jornada do Cliente

2.4. Outbound Interactions: Aprimoramentos digitais e de campanha

Novos recursos para iniciar e gerenciar interações e campanhas digitais de saída.

2.4.1. Agente Digital Iniciado e Saída - Interação com Transferência (Habilitado por Padrão)

Os agentes agora terão a flexibilidade de transferir interações digitais de saída (SMS e Email) para filas ou outros agentes/supervisores.

O que está mudando:

- **Transferência de saída SMS/Email**: os agentes com licenças premium podem transferir as interações de saída SMS e de email digitais para filas, outros

Commented [M(11]: Adicionar 2.3.4 - Widget jornada do cliente por padrão https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

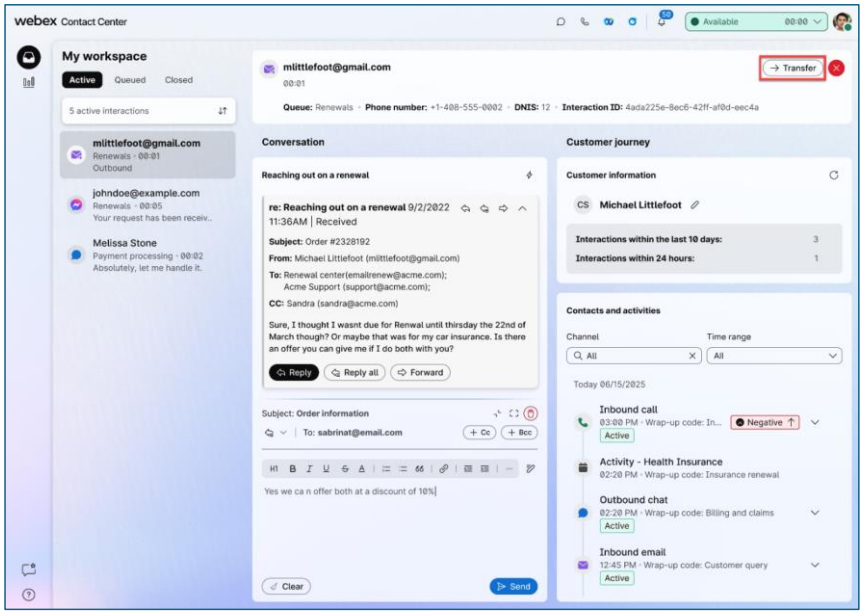
@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Desde que 'Agendamento de Retornos de Chamada' foi movido para aqui como 2.3.4, adicionou 'Widget 'Jornada do Cliente' como 2.3.5. Revise, revise.

agentes ou supervisores (para aqueles com funções de supervisor e agente). Isto é fundamental para gerenciar comunicações contínuas.

- **Transferir e-mail de entrada para agente**: os agentes agora podem transferir interações de e-mail de entrada para outros agentes/supervisores, um recurso anteriormente limitado às filas, oferecendo opções de transferência mais diretas.

Por que importa: Esse aprimoramento permite que os agentes evitem terminar conversações prematuramente no final de seus turnos, garantindo entregas contínuas e atendimento contínuo ao cliente, especialmente para clientes que necessitam de canais de comunicação contínuos.



Descobrir 14 e-mail de saída com botão de transferência

2.4.2. Aprimoramentos do Desktop UX para campanhas de visualização (requer configuração administrativa)

A experiência do usuário para gerenciar campanhas de saída está sendo melhorada para se alinhar com os padrões atuais da indústria e Webex recursos on-prem.

O que está mudando:

- **Experiência** aprimorada de campanha de visualização: os agentes agora podem aceitar a chamada ou pular/remover contatos com essas ações capturadas por meio da resposta API.

Commented [M(13]: podemos dizer isto melhor

Commented [TS14R13]: Abaixo estão algumas sugestões. Você pode sugerir qual título parece melhor, e eu posso atualizar de acordo?

"Aprimoramento do Desktop UX: melhorias de campanhas de visualização e preditivas/progressivas"

"Aprimoramentos de Desktop UX para campanhas de visualização e progressivas/preditivas"

"Melhoria do UX da área de trabalho: atualizações de geranciamento de campanhas de saída"

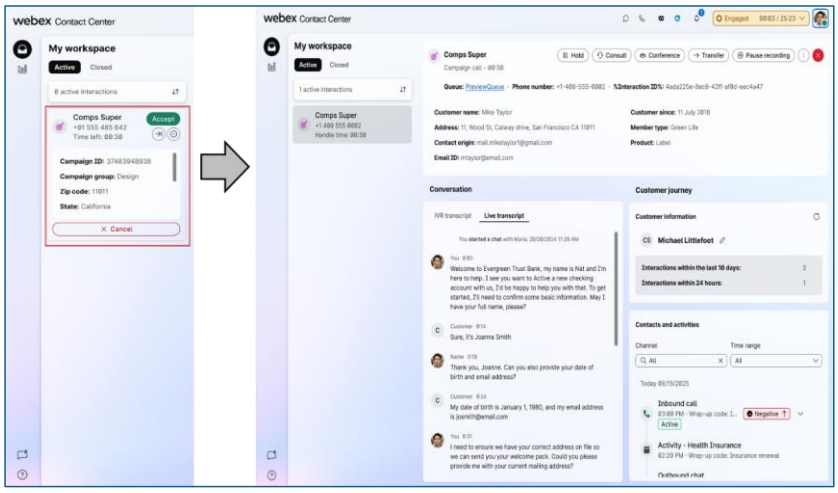
"Atualizações do Desktop UX: Campanhas de visualização e preditivas/progressivas"

"Dinamização do Desktop UX: Aprimoramentos de campanhas de saída"

Commented [M(15R13]: Aprimoramentos do Desktop UX para campanhas de visualização

- **Push de contato** automatizado: os contatos serão automaticamente empurrados para os agentes quando se tornarem disponíveis, otimizando o tempo do agente (movendo de um modelo push para um modelo push).
- **Opções** configuráveis: as configurações no nível de campanha permitirão que os administradores desativem as opções "**Ignorar**" e "**Remover**" e configurem durações de tempo limite e ações automatizadas (Ignorar, Aceitar, Recusar).
- **Log**: o sistema registrará a frequência com que os agentes usam as opções "**Ignorar**" e "**Remover**" para um geranciamento de campanha melhor.

Por que importa: Essas atualizações buscam fornecer uma experiência mais intuitiva e eficiente para os agentes envolvidos em campanhas de saída, ajudando-os a se preparar e gerenciar essas interações e fechar intervalos de recursos existentes.



Campanha visualização aprimorada da figura 15

3. A Jornada do Supervisor: Supervisão e Gerenciamento Avançado

Esta seção detalha as alterações significativas e os novos recursos que chegam ao Webex Contact Center Supervisor Desktop.

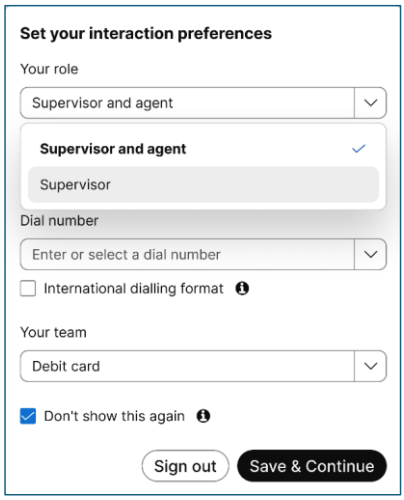
3.1. Credenciais de entrada e de estação aprimoradas (requer configuração administrativa)

Da mesma forma que os agentes, os supervisores passarão por um processo de logon mais simplificado, reduzindo o atrito e melhorando a eficiência.

O que está mudando:

- **Opções** de conexão mais inteligentes: a tela de entrada exibirá dinamicamente apenas as opções relevantes para o seu perfil de supervisor, eliminando escolhas irrelevantes.
- **Credenciais** pré-preenchidas: preenchimento automático de números de discagem ou ramais para perfis de opção única, economizando tempo.
- **Webex Calling Validação**: Validação em tempo real para usuários Webex Calling, assegurando os ramais/números de discagem corretos e registrados.
- **Recurso "Não mostrar isso de novo"**: opção para ignorar a seleção de estações para futuras conexões, ativando a conexão automática.

Por que importa: logon mais rápido, erros reduzidos e eficiência de roteamento melhorada para os supervisores, permitindo que eles acessem rapidamente suas ferramentas de geranciamento. Além disso, os supervisores que já tiverem salvado credenciais selecionadas continuarão a desfrutar de uma experiência contínua sem encontrar a nova interface de usuário, mantendo seu fluxo de trabalho atual.



Tela 16 de início de sessão do supervisor avançado

3.2. Monitoramento > Gerenciamento: Insights e Controle mais profundos

Os supervisores ganharão ferramentas mais poderosas para monitorar e gerenciar suas equipes em tempo real, permitindo decisões orientadas por dados.

Documento confidencial da Cisco

3.2.1. Estatísticas da fila em tempo real (Habilitada por padrão)

Os supervisores terão uma exibição centralizada e acionável do desempenho da fila, substituindo o painel anterior da página Home.

O que está mudando:

- **Tab** de "Filas" dedicado: uma nova Tab/seção no Supervisor Desktop oferecerá um único ponto de acesso para todas as informações relacionadas à fila, incluindo métricas em tempo real para a disponibilidade do agente e tendências diárias de/7 dias.
- **Exibição** personalizada: capacidade de selecionar, organizar e filtrar colunas para exibir as métricas mais relevantes para as filas específicas (por exemplo, tarefa de espera mais longa, tempo médio na fila, tempo médio de resposta).
- **Representação** visual: as métricas da fila em tempo real serão apresentadas em um formato visualmente atraente e facilmente compreensível (tabelas, gráficos, gráficos).
- **Recursos** de Detalhamento: os supervisores podem se aprofundar nos detalhes da fila, examinar o status do agente e as interações atuais e obter insights sobre o roteamento baseado em habilidades.
- **Ações** diretas: a interface fornece acesso direto a ações como atribuir ou remover agentes (para filas baseadas em agente).

Por que importa: esse recurso fornece insights críticos em tempo real sobre o desempenho da fila, permitindo que os supervisores tomem decisões rápidas e orientadas por dados para otimizar a equipe, melhorar os níveis de serviço e se adaptar às mudanças nos volumes de chamadas.

Notas importantes:

- Esse recurso somente é implementado na nova IU. Os supervisores precisarão mudar para o "**Novo visual**" para acessar as estatísticas da fila em tempo real.
- A nova exibição de fila será automaticamente exibida para os supervisores na interface de "**Novo visual**". Eles não precisam atualizar o layout de JSON para ativar ou acessar esse recurso.

Commented [M(16]: vamos remover esta linha @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Atingido, mas será removido completamente após a confirmação de Janani.

Commented [M(18R16]: vamos remover com certeza. Sei que não vamos removê-lo agora.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - você pode incluir uma observação de que a nova exibição de fila aparecerá automaticamente para os supervisores e eles não precisam atualizar o layout de JSON?

Commented [TS20R19]: A nota foi atualizada.

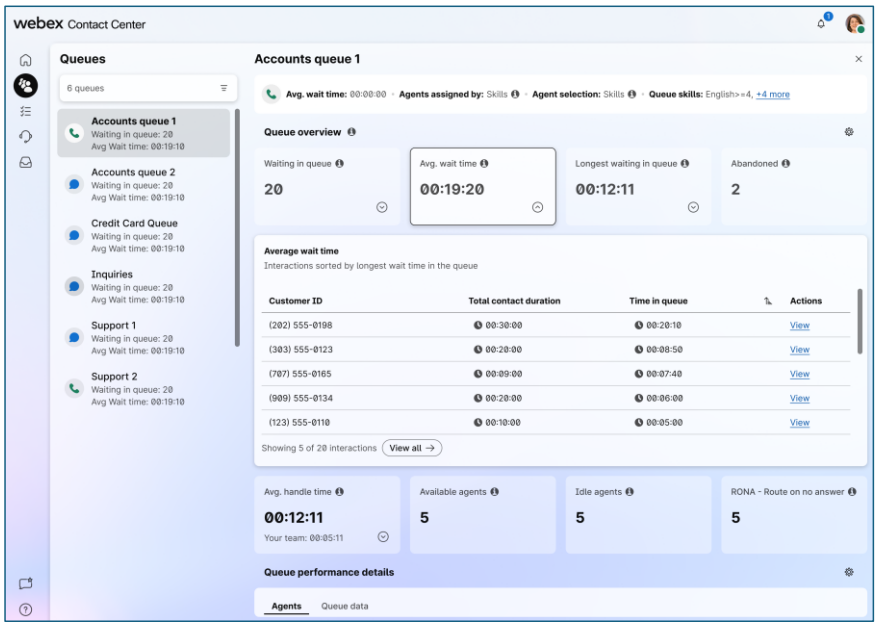


Figura 17 de Estatísticas da Fila em Tempo Real do Novo Supervisor Tab

3.2.2. Exibição de Lista de Interações (Habilitado por Padrão)

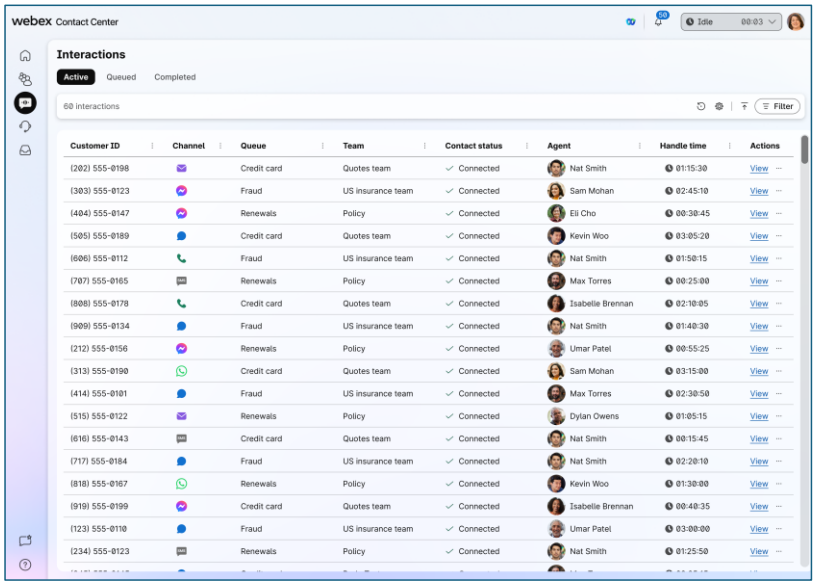
A área Gerenciamento de gravação está sendo substituída por uma nova Tab Interações Tab, fornecendo uma visão abrangente de todas as interações com o cliente.

O que está mudando:

- **Novo Tab** de interações: esse Tab fornecerá uma visão clara e em tempo real das interações com os clientes em cada etapa, consolidando interações ao vivo, na fila e passadas.
- **Três subbas**:
    - **Interações ativas**: monitore conversas ao vivo em tempo real, mostrando detalhes como ID de interação, Canal, Fila, Nome do agente e duração do noivado.
    - **Interações** na fila: consulte interações aguardando nas filas, incluindo ID de interação, Fila, Canal e tempo gasto no centro de contato.
    - **Interações** completadas: Acesse interações passadas e gravações com facilidade.
- **Tabela** personalizável: uma tabela personalizável para filtrar e organizar dados, aprimorando a usabilidade.

Why it Matters: Este recurso aprimorado simplifica o monitoramento de casos em andamento e a revisão de interações concluídas, aumentando a eficiência e a receptividade para os supervisores, fornecendo uma interface única e intuitiva para o geranciamento de interação.

Nota nos filtros: vários filtros correspondem especificamente ao canal de e-mail, como assunto do email, destinatários e outros. Para usar esses filtros na página Interações, eles devem primeiro ser habilitados pelo controle de fluxo.



Exibição de Lista 18 De Novas Interações

3.2.3. Exibição de Detalhes de Interações (requer configuração de administrador)

Uma exibição abrangente de página inteira para a análise detalhada da interação, fornecendo insights mais profundos para os supervisores.

O que está mudando:

- **Exibição** de Detalhes Avançados: os supervisores obterão uma visão geral abrangente das interações com os clientes, incluindo transcrições ao vivo e concluídas para interações digitais.
- **Painel de** dados ricos: juntamente com as gravações existentes, você obterá insights mais profundos através de transcrições em tempo real, um painel de dados de interação detalhado (que mostra tempo, duração, tempo de espera e

Commented [M(21]: @Janani transcrições de Ramakrishnan (janramak) não estão chegando à direita... podemos confirmar a atualização?

Commented [J(22R21]: Atualizado

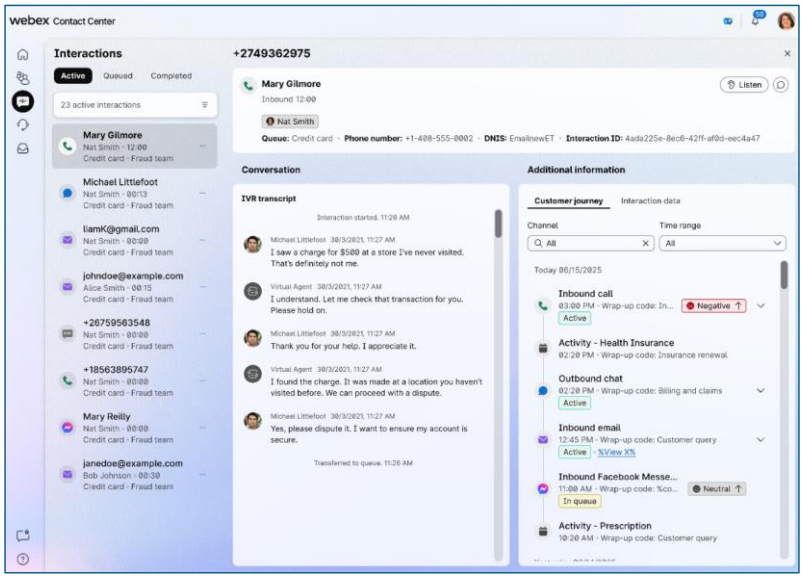
tempo de tratamento) e uma visão de jornada do cliente por diferentes canais e dias.

- **Acesso** centralizado: essa exibição consolida todos os dados de interação relevantes, simplificando a análise e a revisão.

Por que importa: Isso fornece aos supervisores dados mais ricos para um monitoramento, análise e uma compreensão mais profunda dos compromissos dos clientes, facilitando um melhor coaching e geranciamento de desempenho.

Notas importantes/ Em breve:

- O widget Jornada do cliente será adicionado e atualizado nessa exibição como um aprimoramento seguido rápido.
- As transcrições em tempo real e históricas também serão disponibilizadas como se segue rapidamente.



Exibição de Detalhes de Interação Abrangente de Figura 19

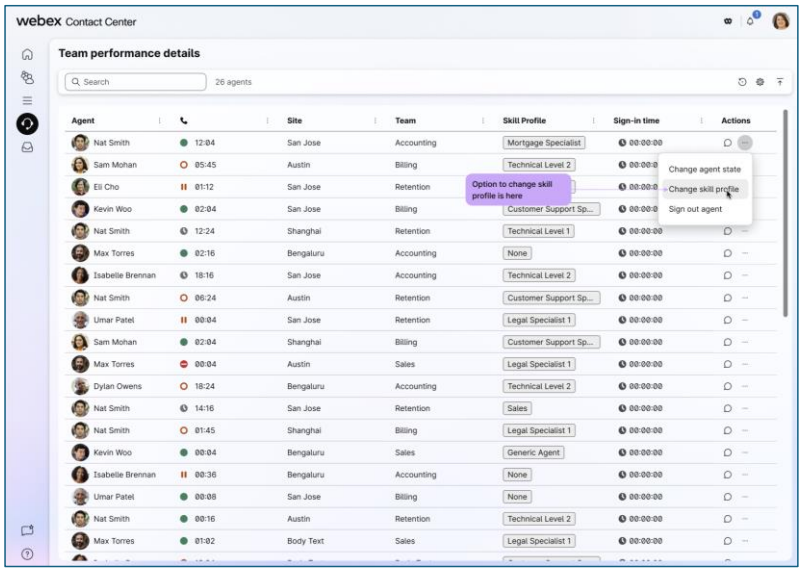
3.2.4. Atualizar Perfil de Habilidades de Agente Individual da Área de Trabalho do Supervisor (Requer Configuração administrativa)

Os supervisores terão a capacidade de ajustar diretamente os perfis de habilidades dos agentes, simplificar as operações e reduzir as despesas administrativas.

O que está mudando:

- **Atualizações diretas** de perfil de habilidade: os supervisores podem exibir e atualizar perfis de habilidades de agentes individuais diretamente da Área de trabalho do supervisor na exibição Detalhes de desempenho da equipe. Isso elimina a necessidade de navegar até o Hub de Controle para tais alterações.
- **Ajustes** em tempo real: permite que os supervisores façam ajustes em tempo real para os agentes sob seu escopo, como atualizar níveis de habilidades ou atribuir/remover perfis de habilidades, garantir impacto imediato no roteamento.
- **Detalhes** de habilidades principais: os supervisores podem exibir os principais detalhes do perfil de habilidades, como Nome da habilidade, Tipo de habilidade e Valor da habilidade, para tomar decisões informadas rapidamente.
- **Classificação** alfabética: os perfis de habilidades e habilidades disponíveis dentro de um perfil serão ordenados alfabeticamente para facilidade de uso.

Why it Matters: Este recurso aprimora a agilidade operacional, permitindo que os supervisores se adaptem rapidamente às necessidades em mudanças gerenciando as habilidades dos agentes diretamente, sem precisar de intervenção do administrador para cada mudança, aprimorando a eficiência e a receptividade.



Atualização do Perfil de Habilidade Direta do Supervisor de Figura 20

3.2.5. Gerenciar Atribuição de Agente Direto para Filas da Área de Trabalho do Supervisor (Requer Configuração Administrativa)

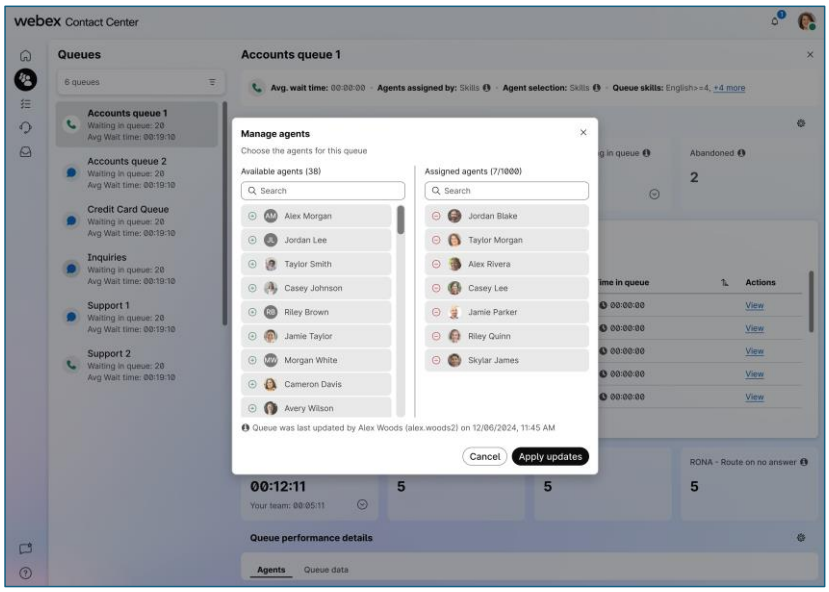
Os supervisores podem atribuir diretamente agentes a filas baseadas em agentes, fornecendo maior controle sobre o geranciamento da força de trabalho.

O que está mudando:

- **Atribuição** direta entre agente na fila: os supervisores podem atribuir diretamente agentes a filas baseadas em agente do Desktop do supervisor, permitindo ajustes dinâmicos na equipe com base nas necessidades em tempo real.
- **Visibilidade** da capacidade da fila: os supervisores terão visibilidade em filas que atingiram sua capacidade, permitindo que eles evitem atribuições adicionais de agentes para evitar filas esmagadoras.
- **Acesso** baseado em função: o acesso a essa funcionalidade é controlado pelos administradores por meio do Hub de Controle, para garantir que os usuários autorizados façam alterações.
- **Confirmação** em tempo real: os supervisores receberão confirmação/notificação em tempo real quando as atribuições da fila forem atualizadas com êxito.

Why it Matters: Esse recurso fornece aos supervisores maior controle sobre a alocação de agentes, permitindo um geranciamento mais dinâmico e eficiente da força de trabalho, especialmente em ambientes de fila baseados em agentes, e suporta a migração de clientes no local.

Documento confidencial da Cisco



Atribuição de Agente Direto do Supervisor de Figura 21

4. Conclusão: Capacitar sua central de contato

Os aprimoramentos do Webex Contact Center Desktop representam um passo significativo para aprimorar a experiência diária dos agentes e supervisores. A partir de logins simplificados e geranciamento de tarefas intuitivas a insights poderosos em tempo real e tratamento flexível de chamadas, esses aprimoramentos são projetados para aumentar a eficiência, melhorar a comunicação e fornecer um serviço excepcional ao cliente.

Encorajamos todos os usuários a explorar estas novas capacidades, fornecer feedback e aproveitar seu potencial completo. Seus insights são inestimáveis à medida que continuamos a evoluir e refinar a experiência Webex Contact Center.

5. Principais takeaways e itens de ação de parceiros

Esses aprimoramentos marcam um avanço significativo para o Webex Contact Center Desktop, oferecendo aprimoramentos substanciais para agentes e supervisores. Para assegurar uma transição suave e maximizar o valor para seus clientes, aqui estão os resultados críticos e ações essenciais para nossos parceiros.

Commented [TS23]: Para abordar o seguinte comentário de Janani:

"Acho que precisamos chamar 3-5 expectativas/resultados importantes com os CTAs para os parceiros que significam o que eles devem prestar atenção e o que eles devem informar ao cliente. É difícil fazer isso lendo um documento grande.""

Esta seção final pode ser mantida como está, ou pode ser removida daqui e compartilhada diretamente com parceiros, com um link para este documento detalhado.

5.1. Resultados Principais para seus Clientes

5.1.1 Experiência com usuários modernizados e intuitivos

- **Expectativa**: os agentes e supervisores terão uma interface nova, consistente e visualmente atraente. Este novo visual foi projetado para reduzir a carga cognitiva, melhorar a usabilidade e fornecer um fluxo de trabalho mais intuitivo, estabelecendo as bases para inovações futuras.
- **O que se comunicar**: realce os benefícios da atualização da UI: um visual mais limpo, mais moderno, clareza aperfeiçoada e uma experiência diária mais confortável.

5.1.2 Agentes capacitados, condução de resoluções mais rápidas

- **Expectativa**: os agentes ganham novas ferramentas poderosas diretamente integradas em seu fluxo de trabalho. Recursos como **Transcrições** em tempo real, widget **Jornada do**cliente,interações de Cherry Pick e **Retornos de chamada agendados** aprimorarão significativamente sua capacidade de entender o contexto do cliente, gerenciar interações de modo eficiente e fornecer respostas mais precisas e pontuais.
- **O que se comunicar**: enfatize como esses recursos aumentarão a produtividade do agente, reduzirão o Tempo Médio de Tratamento (AHT) e levarão a uma satisfação maior ao cliente (CSAT) ao habilitar interações mais personalizadas e informadas.

5.1.3 Controle do supervisor aprimorado &insights operacionais em tempo real

- **Expectativa**: os supervisores recebem visibilidade e controle sem precedentes sobre suas operações da central de contato. As novas **Estatísticas** da Fila em Tempo Real, Exibições de Listas de Interações Abrangentes **e Detalhes** e a capacidade de Atualizar perfis de habilidades **do agente diretamente** e **gerenciar atribuições de agentes para filas** permitirão a tomada de decisões pró-ativa e a otimização da força de trabalho pró-ativa movida por dados.
- **O que se comunicar**: Enfatize a agilidade operacional aumentada e as capacidades de geranciamento aprimoradas que permitirão aos supervisores se adaptarem rapidamente às demandas em mudança e otimizar o desempenho das equipes.

Documento confidencial da Cisco

5.2. Itens de Ação de Parceiros Essenciais

5.2.1 Comunicação pró-ativa & Conscientização

- **Ação**: Informe seus clientes sobre essas próximas alterações antecipadamente. Compartilhe este documento como um recurso e destaque os principais benefícios relevantes para suas operações específicas.
- **Por que importa**: A comunicação precoce ajuda a gerenciar expectativas e prepara os clientes para a transição, promovendo uma experiência positiva de adoção.

5.2.2 Configuração estratégica > Planejamento de habilitação

- **Ação**: **Crucialmente, muitos desses novos recursos poderosos NÃO são ativados por padrão.** Revise as notas "Requer configuração administrativa" para cada recurso neste documento. Trabalhe com seus clientes para planejar estrategicamente a ativação de sinalizadores de recursos, configurar as configurações necessárias no Hub de controle e ajustar as permissões do usuário.
- **Por que isso importa**: configuração adequada e correta é essencial para que os clientes desbloqueiem o valor completo desses aprimoramentos. O planejamento proativo evita problemas de última hora e garante que os recursos sejam adaptados às necessidades dos clientes.

5.2.3 Treinamento & Suporte à adoção

- **Ação**: prepare materiais de treinamento e sessões para os agentes e supervisores dos seus clientes. Enfoque nos novos fluxos de trabalho introduzidos por recursos como Cherry Pick, Transcrições em tempo real, o Widget Jornada do cliente e as ferramentas de geranciamento de supervisores aprimoradas.
- **Por que importa**: Um treinamento eficaz é fundamental para a adoção de recursos bem-sucedida, para que os usuários entendam como aproveitar novas capacidades para melhorar suas tarefas diárias e seu desempenho geral.

5.2.4 Monitorar e fornecer feedback

- **Ação**: encoraje seus clientes a fornecerem feedback sobre os novos recursos durante e após a versão. Retransmissão de quaisquer observações ou sugestões críticas para Cisco.
- **Por que isso importa**: seus insights e feedback dos clientes são inestimáveis para melhoria e refinamento contínuo de produtos.

Documento confidencial da Cisco