Webex Contact Center Desktop: îmbunătățiri ale parcursului agentului și supervizorului

1. Introducere: O experiență reîmprospătată pentru agenți și supervizori

Cisco Webex Contact Center evoluează continuu pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor, a simplifica fluxurile de lucru și a spori productivitatea pentru agenții și supraveghetorii noștri. Îmbunătățirile viitoare aduc actualizări semnificative, concentrându-se în special pe o interfață de utilizator reîmprospătată, gestionarea îmbunătățită a apelurilor și capacități avansate de gestionare.

Acest document servește drept ghid cuprinzător pentru înțelegerea acestor schimbări transformatoare, detaliind călătoria de la conectare la operațiunile zilnice atât pentru agenți, cât și pentru supraveghetori. Scopul nostru este să asigurăm o tranziție lină și să maximizăm adoptarea acestor noi caracteristici puternice.

1.1. Reîmprospătare generală a interfeței de utilizare: un aspect și un stil nou pentru toată lumea (activat implicit)

Commented [M(1]: GA țintă este 22nd iulie

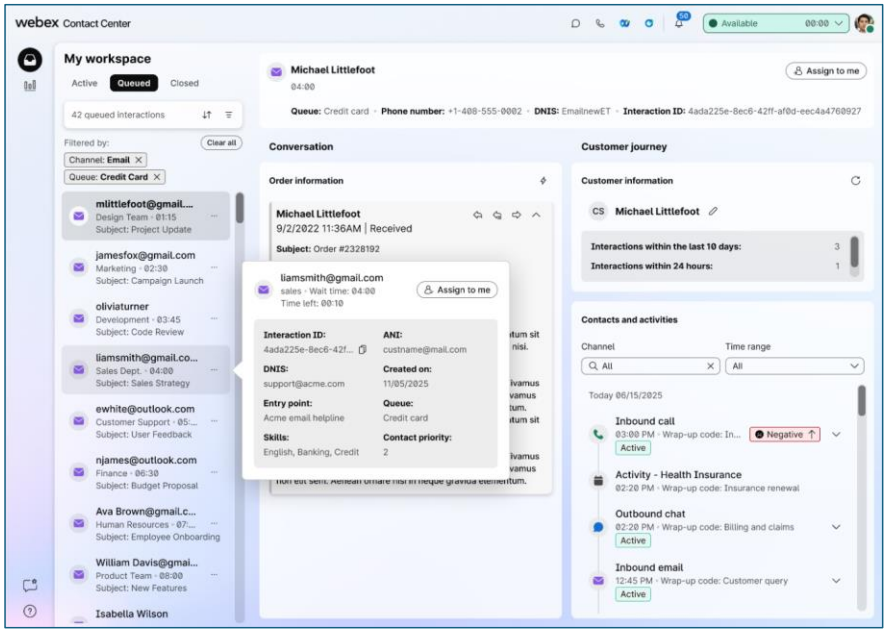
O piatră de temelie a acestei îmbunătățiri este o îmbunătățire vizuală cuprinzătoare atât pentru desktopul agentului, cât și pentru cel al supervizorului. Această reîmprospătare își propune să ofere o interfață mai curată, mai modernă și mai intuitivă.

Ce se schimbă:

- **Îmbunătățiri vizuale: Așteptați-vă la fonturi actualizate**, culori de fundal rafinate, elemente UI simplificate și o paletă de culori reîmprospătată. Acest lucru nu este doar cosmetic; Este conceput pentru a spori claritatea și atracția vizuală, făcându-vă sarcinile zilnice mai confortabile și mai eficiente.
- **Arhitectura** informațională actualizată: Structura de bază a interfețelor de utilizare desktop este optimizată pentru a integra perfect funcționalitățile viitoare. Acest lucru pune bazele unor caracteristici precum gestionarea îmbunătățită a sarcinilor, statistici în timp real ale cozilor de așteptare și interacțiuni mai robuste Tab.

De ce contează: Această reîmprospătare vizuală oferă o experiență consistentă și modernă pe întreaga platformă, îmbunătățind gradul de utilizare și pregătind desktopul pentru viitoarele capacități avansate.

Acțiune pentru utilizatori: Noua interfață cu utilizatorul va fi vizată în curând pentru disponibilitate generală (GA). Toate caracteristicile noi menționate în acest document sunt disponibile exclusiv în noua interfață de utilizare. Odată activată, agenții vor avea opțiunea de a TURN dezactiva noua interfață de utilizare prin **Setări → Comutare aspect** nou. Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că unele dintre noile caracteristici nu vor funcționa în aspectul mai vechi. Pentru supervizori, toate capabilitățile noi vor fi disponibile numai în noua interfață de utilizare și nu vor avea opțiunea de a o dezactiva.



Figură 1reîmprospătată Agent Desktop UI

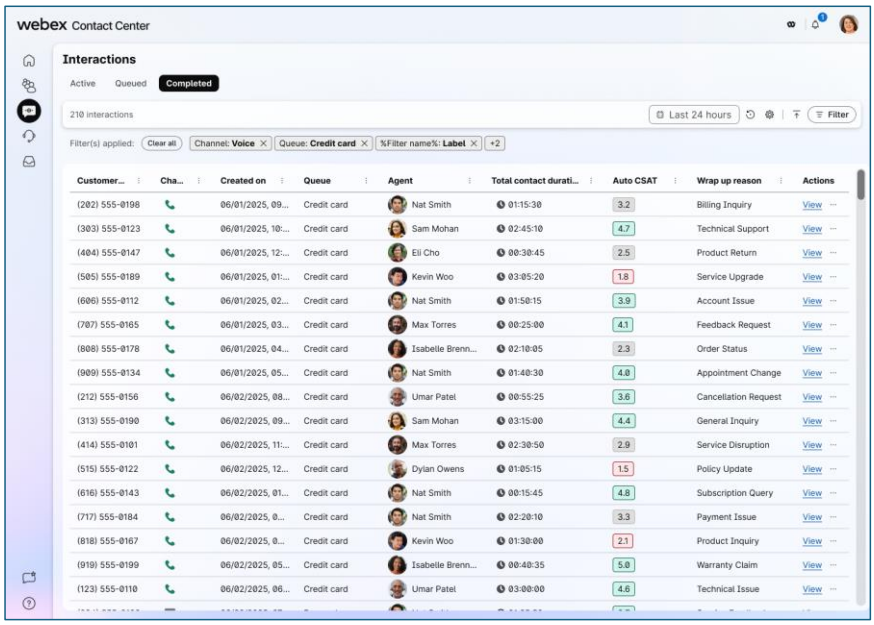


Figura 2 reîmprospătată a interfeței de utilizare desktop a supervizorului

2. Parcursul agentului: de la conectare la interacțiunea cu clienții

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

Această secțiune prezintă modificările și îmbunătățirile cheie care influențează experiența Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Conectare îmbunătățită și acreditări de stație (necesită configurare de administrator)

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

Procesul de conectare este simplificat pentru a fi mai rapid, mai eficient și mai puțin predispus la erori, abordând frustrările comune ale agenților legate de numerele de apelare incorecte sau inactive și selecțiile repetitive.

Ce se schimbă:

- **Opțiuni** de conectare mai inteligente: ecranul de conectare va afișa dinamic numai opțiunile relevante pentru profilul dvs. de agent. De exemplu, dacă sunteți configurat pentru telefonie doar desktop, veți vedea doar opțiunea desktop, eliminând opțiunile inutile. Agenții exclusiv digitali nu vor mai vedea opțiunile de telefonie.

- **Acreditări prepopulate**: dacă profilul dvs. include un singur număr de apelare sau o singură extensie configurată, aceste informații vor fi precompletate automat, economisind timp și efort. Pentru profilurile cu mai multe opțiuni, va fi disponibil un meniu derulant convenabil, care permite selectarea din diferite planuri de apelare sau introducerea unei extensii personalizate.
- **Webex Calling Validare**: Pentru utilizatorii Webex Calling, validarea în timp real asigură faptul că extensia sau numărul de apelare introdus este corect, înregistrat pe un dispozitiv sau aplicație și nu este utilizat în prezent de un alt agent. Această validare proactivă previne problemele comune de rutare, cum ar fi RONA (Redirection on No Answer) și îmbunătățește precizia rutării apelurilor.
- **Caracteristica** "Nu mai afișați": o nouă casetă de selectare vă permite să salvați detaliile și să omiteți ecranul de selectare a postului în timpul conectărilor ulterioare, permițând conectarea automată și ocolind acest pas. Această setare persistă în conectările distincte ale browserului și poate fi ștearsă oricând în Setări profil, dacă este necesar.

De ce contează: Anterior, agenții trebuiau să introducă manual acreditările și să parcurgă mai mulți pași pentru a se conecta, ceea ce ducea adesea la întârzieri și erori. Această îmbunătățire simplifică procesul prin automatizarea pașilor cheie, reducând semnificativ timpul de conectare, minimizând erorile cauzate de informațiile tastate greșit și îmbunătățind precizia rutării apelurilor. Agenții care au salvat acreditările selectate astăzi nu vor vedea noua interfață cu utilizatorul, asigurând o experiență perfectă pentru cei care utilizează deja această caracteristică. În general, această schimbare duce la un început mai lin al zilei de lucru și la creșterea productivității pentru agenți.

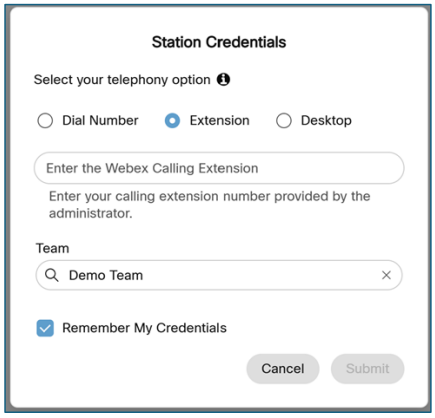


Figura 3 ecranului de conectare la agentul curent

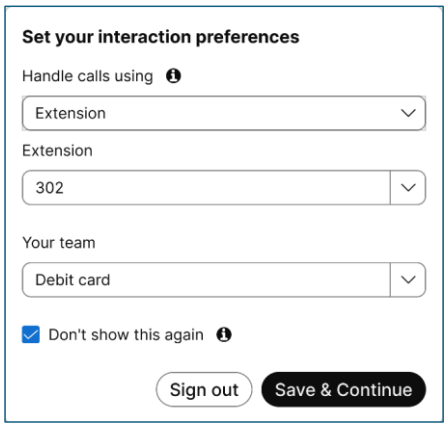


Figura 4 ecran de conectare agent îmbunătățit

2.2. Gestionarea sarcinilor: gestionarea simplificată a interacțiunilor

Modul în care agenții vizualizează și gestionează activitățile de intrare și de coadă evoluează pentru o mai bună claritate și control.

2.2.1. Actualizare UI listă de activități (activată implicit)

Commented [M(4]: 22 iulie

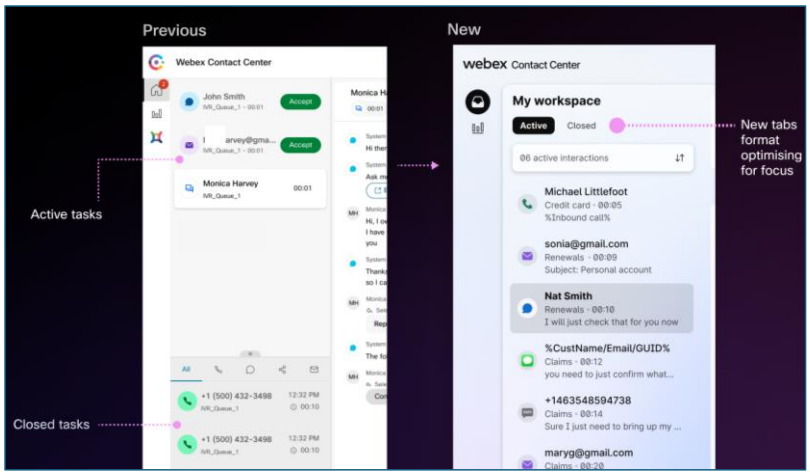
Panoul Listă activități trece printr-o reproiectare semnificativă pentru a îmbunătăți organizarea și lizibilitatea, oferind un inbox unificat pentru toate interacțiunile.

Ce se schimbă:

- **Design** cu file: Secțiunea anterioară divizată pentru "**Recente**" va fi înlocuită cu un design cu 3 file, oferind o imagine de ansamblu clară a volumului de lucru:
    - **Activ**: afișează toate interacțiunile active în prezent, inclusiv tipul de apel, numărul de telefon al clientului, DNIS, coada de așteptare și timpul scurs.
    - **În coadă**: afișează interacțiunile care așteaptă în cozi pentru ca agentul să le aleagă, afișând numele clientului, adresa de e-mail (dacă este disponibilă), coada și timpul scurs.
    - **Finalizat:** oferă un jurnal cronologic al interacțiunilor finalizate recent pe toate canalele.
- **Vizibilitate îmbunătățită**: Toți agenții vor experimenta această modificare a interfeței cu utilizatorul a listei de activități, îmbunătățindu-și capacitatea de a-și gestiona eficient volumul de lucru, oferind o vizualizare cuprinzătoare, cu un singur panou, a tuturor interacțiunilor primite și în curs de desfășurare.

- **Indicatori** de mesaje necitite: evidențiați vizual mesajele necitite în chaturi și conversații sociale.
- **Acțiuni** în bloc: opțiunea de a "**accepta toate sarcinile**" atunci când sunt în așteptare mai multe solicitări noi.

De ce este important: această actualizare introduce o schimbare semnificativă în modul în care agenții își gestionează interacțiunile, înlocuind secțiunea scindată anterioară pentru "**Recente**" cu un design simplificat, cu file. Oferind o imagine de ansamblu mai clară și mai organizată a activităților curente, în coadă și finalizate într-o vizualizare cu un singur panou, agenții își pot prioritiza și gestiona mai bine volumul de lucru. Această schimbare nu numai că simplifică navigarea, ci și îmbunătățește eficiența, permițând agenților să gestioneze interacțiunile mai eficient și să ofere satisfacție sporită clienților.



Panoul Figuri 5 de activități - Interfață utilizator veche vs. nouă

2.2.2. Interacțiuni Cherry Pick (Search and Pick) (necesită configurare de administrator)

Commented [M(5]: Trebuie să identificăm unde caracteristica are nevoie de configurație de administrator vs. activată implicit.

Commented [TS6R5]: Evidențiat pentru toate caracteristicile, indiferent dacă o caracteristică este configurată de admin sau este activată implicit, numai în titluri, pentru o înțelegere rapidă.

Agenții vor avea mai mult control asupra selectării interacțiunilor digitale din cozi, permițându-le să-și gestioneze mai eficient volumul de muncă.

Ce se schimbă:

- **Noua funcționalitate "În coadă" Tab: În cadrul noii interfețe** cu utilizatorul a listei de activități, Tab "**În coadă**" va permite agenților să vizualizeze, să filtreze și să sorteze conversațiile din cozile la care au acces. Aceasta abordează scenarii precum vârfurile de interacțiune sau expertiza specifică a agenților.

- **Selecție** inițiată de agenți: Agenții cu licențe standard și premium își pot atribui acum manual conversații, chiar dacă își depășesc limitele concurente, oferind flexibilitate în gestionarea sarcinilor cu prioritate ridicată sau specializate.
- **Filtrare și sortare**: Interfața va oferi diverse pictograme pentru a aplica etichete de sortare (de exemplu, prioritatea de contact, numele clientului, cel mai lung timp de așteptare, numele cozii) și filtre (de exemplu, fluxul de interacțiune, detalii, valori de timp, canal, punct de intrare).
- **Previzualizare** transcrieri în timp real: agenții pot vizualiza transcrierile conversațiilor în modul doar în citire înainte de a prelua o sarcină, oferind un context crucial pentru o gestionare eficientă.
- **Selecție** în bloc: Abilitatea de a selecta în bloc conversațiile din coadă pentru o eficiență sporită.

De ce este important: Această caracteristică permite agenților să prioritizeze anumite conversații pe baza expertizei sau a urgenței, îmbunătățind experiența clienților prin asigurarea unor rezoluții mai rapide și mai precise. De asemenea, simplifică procedurile de tranziție a conversației la sfârșitul turelor, permițând agenților să închidă buclele pentru sarcinile conexe.

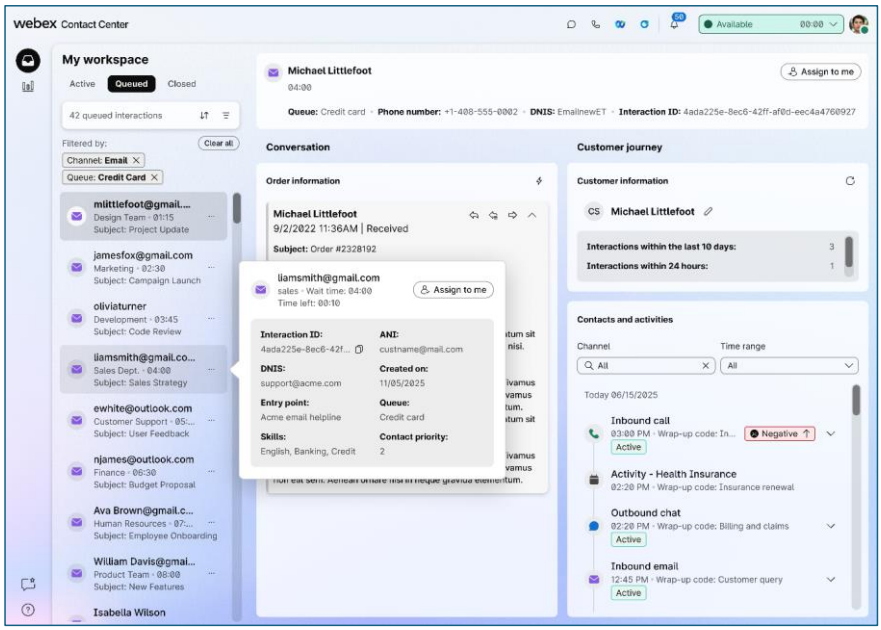


Figura 6 Agent Desktop cu funcționalitatea Cherry Pick

2.3. Gestionarea apelurilor: instrumente de comunicare îmbunătățite

Sunt introduse mai multe îmbunătățiri pentru a face gestionarea apelurilor mai eficientă și pentru a oferi un context mai bun în timpul interacțiunilor cu clienții.

2.3.1. Transcrieri în timp real pentru agenți (necesită configurare de administrator)

Agenții vor avea acum o transcriere live, actualizată continuu a conversațiilor cu clienții, îmbunătățindu-și capacitatea de a urmări și de a răspunde eficient.

Ce se schimbă:

- **Transcriere** live: Fiecare cuvânt rostit este capturat cu precizie în timp real direct în Agent Desktop, cu o latență țintă mai mică de 1 secundă.
- **Derulare** automată: transcrierea se derulează automat pentru a afișa cele mai recente cuvinte rostite, permițând în același timp agenților să deruleze înapoi pentru a revizui părțile anterioare ale conversației.
- **Asistență** pentru apeluri cu mai mulți participanți: În timpul scenariilor de transfer de apeluri, consultare sau conferință, transcrierile vor fi afișate în direct din momentul alăturării la apel pentru noii participanți, iar evenimentele de consultare/conferință ale agentului principal sunt marcate clar.
- **Luarea manuală redusă a notițelor**: Agenții pot urmări fără efort, fără a fi nevoie de luarea manuală a notițelor, permițându-le să rămână pe deplin implicați și să se concentreze asupra clientului.
- **Mecanism** de feedback: O opțiune opțională de feedback cu degetul mare în sus / în jos este disponibilă la sfârșitul conversației pentru a ajuta la îmbunătățirea preciziei transcrierii.

De ce contează: Această caracteristică îmbunătățește acuratețea comunicării, reduce neînțelegerile (în special cu accente sau informații complexe) și crește eficiența prin minimizarea conversațiilor repetitive și a luării manuale de notițe, ceea ce duce la răspunsuri mai precise și în timp util.

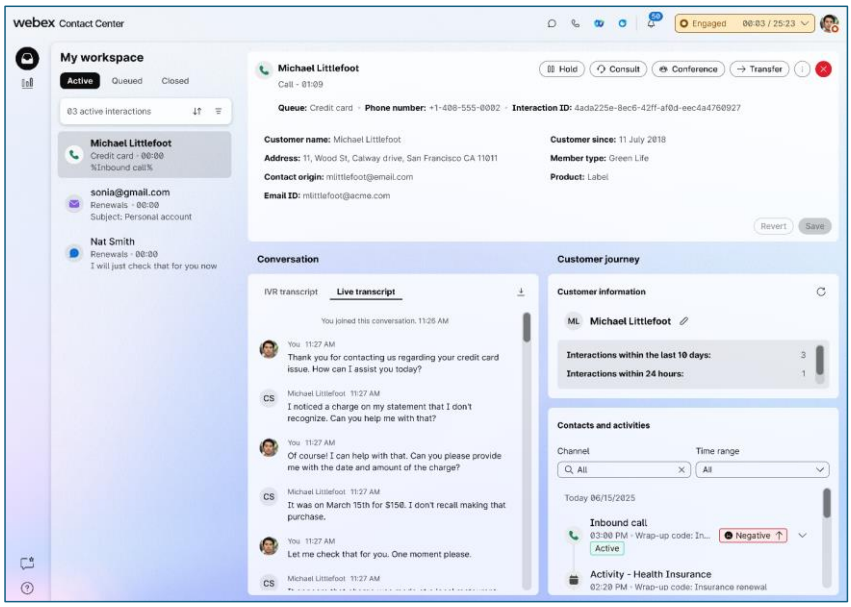


Figura 7 Agent Desktop cu transcrieri live

2.3.2. Scalabilitate: modalități îmbunătățite de consultare și transfer (activate implicit)

Commented [M(7]: este acesta 3720 - dacă acesta este cazul, acesta este iulie

Experiența utilizatorului pentru caracteristicile de transfer de apeluri și conferință este îmbunătățită pentru o mai mare consecvență și claritate, în special în implementările la scară largă.

Ce se schimbă:

- **Interfață simplificată**: Modalitățile de consultare și transfer vor avea un design mai consistent și mai intuitiv, cu butoane radio separate pentru punctele de intrare și cozi.
- **Navigare** mai clară: Punctele de intrare și cozile vor fi afișate ca opțiuni separate în modalitatea de transfer pentru o navigare mai ușoară, optimizând spațiul ecranului.
- **Lista standardizată a entităților**: Entitățile (de exemplu, agenți, cozi) vor fi listate uniform în ambele moduri, optimizându-vă spațiul de lucru afișând doar la ce aveți acces, pe baza setărilor de control al accesului.
- **Căutare** paginată: Acreditările stației, consultarea și modalitățile de transfer vor accepta căutarea paginată pentru a gestiona eficient un număr mare de echipe, puncte de intrare și cozi.

De ce este important: Aceste îmbunătățiri îmbunătățesc eficiența și facilitează fluxul de lucru de gestionare a apelurilor, reducând confuzia și erorile în timpul transferurilor și consultărilor, în special pentru centrele de contact mari.

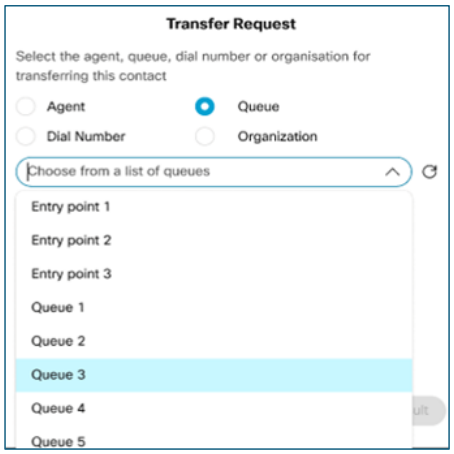


Figura 8 Modalități curente de transfer/consultare

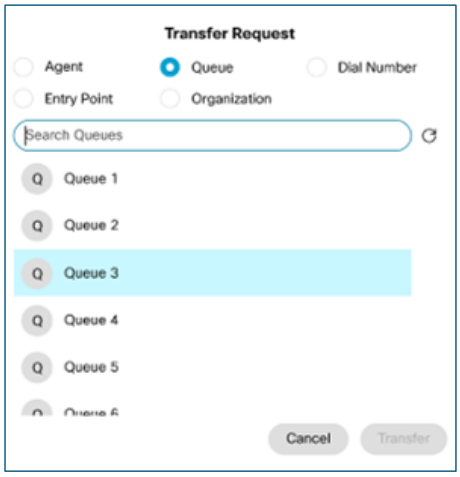


Figura 9 modalități îmbunătățite de transfer / consultare

2.3.3. Extindeți cu grație piciorul de consultare dacă clientul cade din greșeală (necesită configurarea administratorului)

Commented [M(8]: Data GA este mijlocul lunii iulie

Această caracteristică îmbunătățește colaborarea în timpul apelurilor de consultare, asigurând continuitatea și permițând agenților să finalizeze discuțiile chiar dacă clientul se deconectează.

Ce se schimbă:

- **Ștergeți notificările** de eliminare: Agenții vor primi o notificare clară atunci când un client iese din conversație, iar panoul participanților va reflecta cu exactitate absența clientului.
- **Colaborare** perfectă între părțile consultate de agent: agentul și partea consultată își pot continua discuția neîntrerupt, permițându-le să se alinieze la pașii următori sau la planurile de acțiune pentru client.
- **Flexibilitatea de a se reconecta**: Agenții vor avea capacitatea de a pune consultația în așteptare, de a apela invers clientul, de a se conecta cu acesta și de a relua fără probleme consultarea, fără a pierde contextul.

De ce contează: Acest lucru asigură faptul că agenții pot finaliza discuțiile cu experții chiar dacă clientul renunță, îmbunătățind procesele post-apel, reducând finalurile bruște și îmbunătățind eficiența generală și experiența clienților.

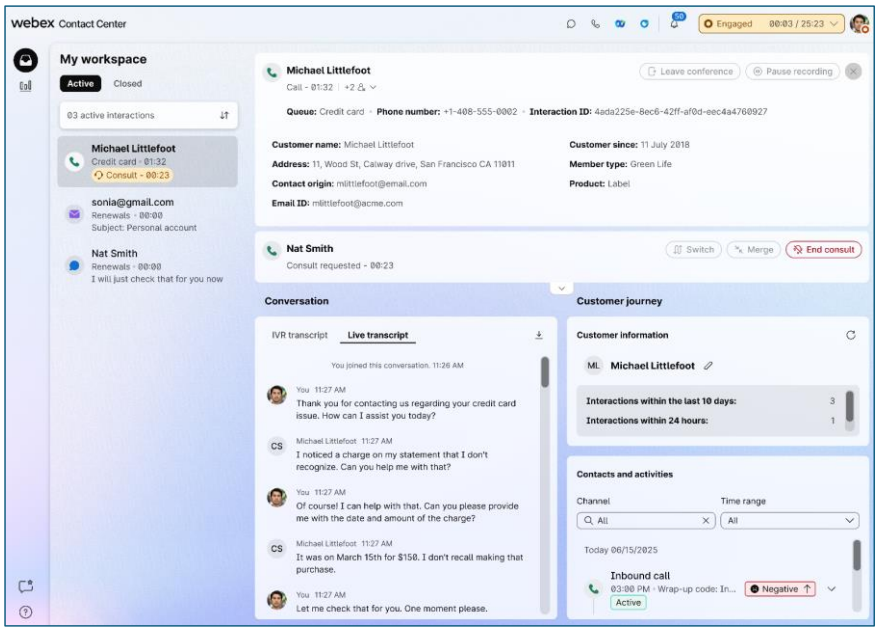


Figure 10 Consult continuă după deconectarea clientului

2.3.4. Schedule Callbacks - Intrare și Ieșire manuală (necesită configurare administrativă)

Noi capacități pentru agenți de a programa reapelări, sporind flexibilitatea în urmărirea clienților.

Ce se schimbă:

Commented [M(9]: Ar trebui ca acest lucru să intre în secțiunea 2.3 de gestionare a apelurilor? Se pot programa apeluri inverse atunci când se află într-o interacțiune

Commented [TS10R9]: Da, mulțumesc. Ar avea cel mai bun sens acolo. Mutarea acestei secțiuni ca 2.3.4.

- **Programarea** apelării inverse inițiată de agent: agenții vor putea programa atât reapelări de intrare, cât și apeluri manuale de ieșire direct de pe desktop în timpul unei interacțiuni live sau chiar într-o stare de încheiere.
- **Detalii** configurabile: Agenții pot configura detaliile apelării inverse, cum ar fi numele clientului, ora dorită (de la 30 de minute la 30 de zile), fusul orar, numărul de apel invers și numele cozii.
- **Opțiuni** de atribuire: Apelurile inverse pot fi atribuite oricărei persoane din coadă sau unui anumit agent.
- **Capacități de gestionare**: Agenții pot gestiona reapelările existente, inclusiv editarea, repunerea în coadă sau anularea acestora.
- **Notificări** desktop: Sistemul va oferi notificări desktop clare pentru apelurile inverse programate.

De ce contează: Acest lucru oferă o mai mare flexibilitate în gestionarea urmăririi clienților și a mobilizării proactive, îmbunătățind satisfacția clienților permițând conversații la momente convenabile și sporind productivitatea agenților prin distribuirea volumului de apeluri.

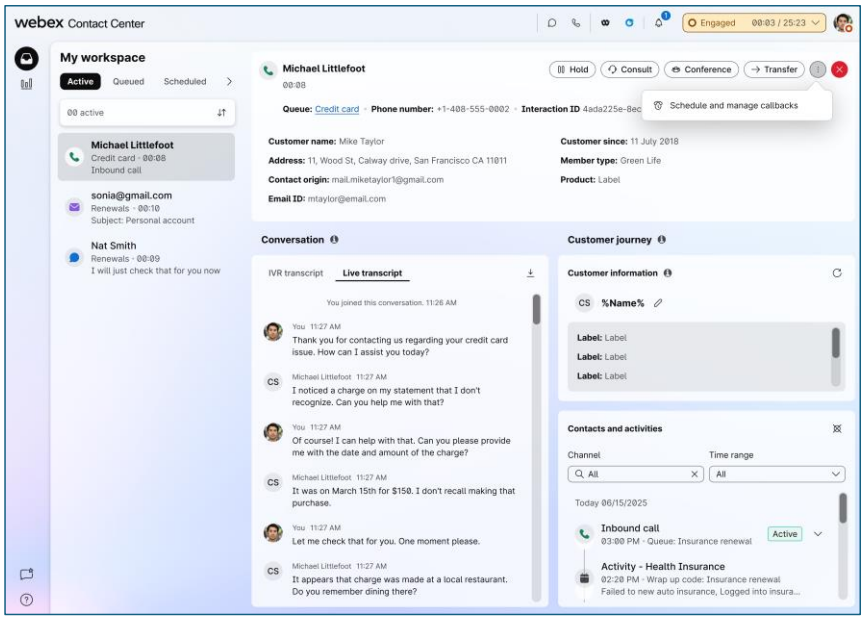


Figura Programare 11 îmbunătățită a apelării inverse - Opțiuni de control al interacțiunii

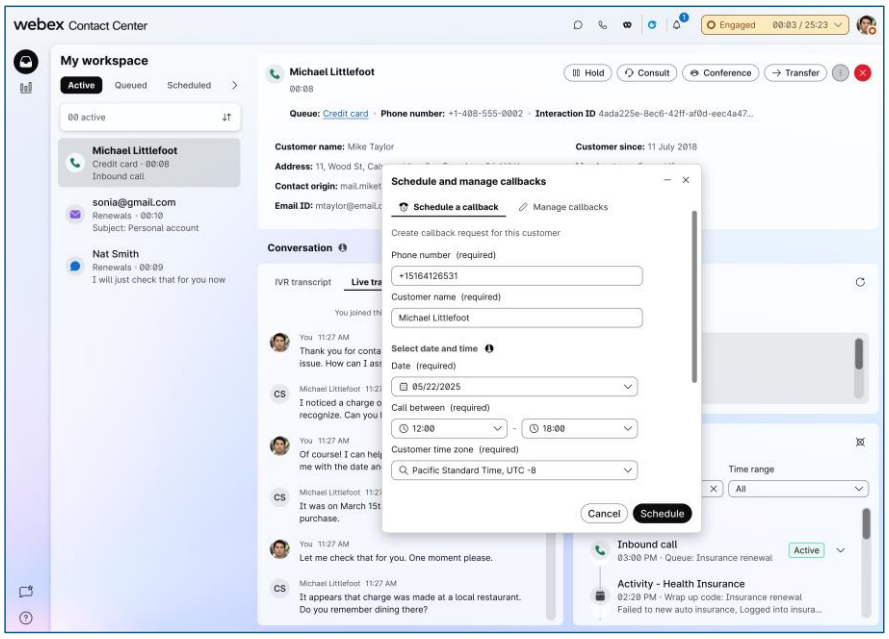


Figure 12 Enhanced Callback Scheduling - Programați și gestionați apelurile inverse

2.3.4. Widget Customer Journey: Experiență agent (activată implicit)

Agenții vor avea acum acces imediat la o vizualizare cuprinzătoare, omnicanal, a interacțiunilor cu clienții, oferind context critic în timpul interacțiunilor live.

Ce se schimbă:

- **Disponibilitate prestabilită**: widgetul Customer Journey Data Service (CJDS) va fi acum furnizat în mod prestabilit în Webex Contact Center Agent Desktop și pentru supervizorii cu persoane de agent. Acesta va înlocui widgetul existent Istoric contacte în aspectul implicit.
- **Vizualizare** holistică a clienților: Agenții vor obține o vizualizare consolidată, în timp real, a tuturor interacțiunilor anterioare ale clienților prin voce, chat nativ, e-mail și canale IMI, completată cu marcaje temporale.
- **Context** îmbunătățit: widgetul permite agenților să filtreze informațiile despre implicarea clienților pe baza canalelor (voce, e-mail, chat, IMI) și pe o perioadă de 365 de zile, permițând referirea rapidă la detaliile istorice.
- **Customer Insights**: Agenții pot vizualiza profilurile și informațiile clienților, ceea ce duce la o mai bună înțelegere a clientului și la interacțiuni mai personalizate.

De ce este important: Această caracteristică oferă agenților o perspectivă holistică asupra istoricului clienților la îndemână, eliminând necesitatea de a repeta informațiile și îmbunătățind semnificativ capacitatea lor de a răspunde eficient la întrebări. Acest lucru duce la un timp mediu de manipulare îmbunătățit (AHT) și la o experiență mai pozitivă a clienților (CSAT / NPS).

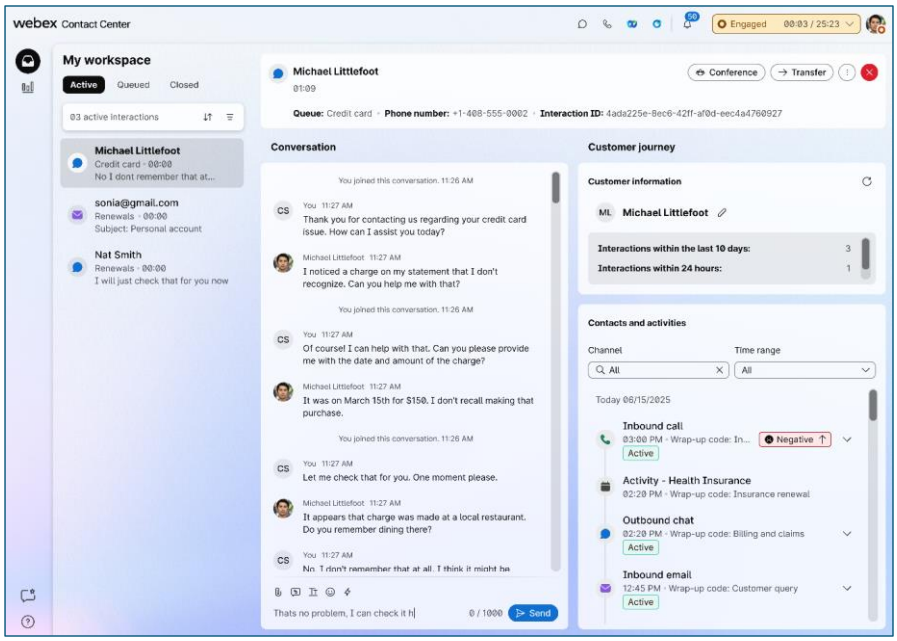


Figura 13 Customer Journey Widget

2.4. Interacțiuni limitate: îmbunătățiri digitale și de campanie

Noi capabilități pentru inițierea și gestionarea interacțiunilor și campaniilor digitale de ieșire.

2.4.1. Ieșire inițiată de agent digital - interacțiune de transfer (activată implicit)

Agenții vor avea acum flexibilitatea de a transfera interacțiunile digitale de ieșire (SMS și e-mail) către cozi sau alți agenți/supervizori.

Ce se schimbă:

- **Transfer de ieșire SMS/E-mail**: Agenții cu licențe premium pot transfera interacțiunile digitale de ieșire SMS și interacțiunile prin e-mail către cozi, alți agenți sau supraveghetori (pentru cei cu roluri de supervizor și agent). Acest lucru este esențial pentru gestionarea comunicărilor în curs.

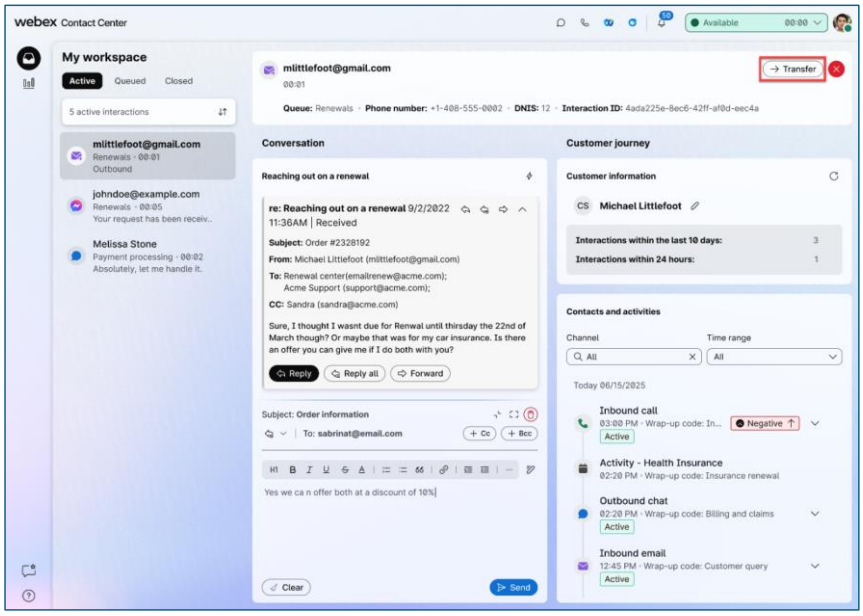
Commented [M(11]: Adăugați 2.3.4 - Widget implicit pentru călătoria clientului https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Deoarece "Schedule Callbacks" a fost mutat aici ca 2.3.4, a adăugat "Customer Journey Widget" ca 2.3.5. Vă rugăm să revizuiți.

- **Transfer e-mail de intrare către agent**: Agenții pot transfera acum orb interacțiunile de e-mail de intrare către alți agenți/supraveghetori, o capacitate limitată anterior la cozi, oferind opțiuni de predare mai directă.

De ce contează: Această îmbunătățire permite agenților să evite încheierea prematură a conversațiilor la sfârșitul turelor, asigurând transferuri fără probleme și servicii continue pentru clienți, în special pentru clienții care necesită canale de comunicare continue.



Descoperiți 14 e-mailul de ieșire cu butonul de transfer

2.4.2. Îmbunătățiri UX desktop pentru campaniile de previzualizare (necesită configurare administrativă)

Experiența utilizatorului pentru gestionarea campaniilor de ieșire este îmbunătățită pentru a se alinia la standardele actuale din industrie și la capacitățile Webex on-prem.

Ce se schimbă:

- **Experiență** îmbunătățită de previzualizare a campaniei: agenții pot acum să accepte apelul sau să omită/elimine contacte cu aceste acțiuni capturate prin răspunsul API.
- **Push** automată a contactelor: contactele vor fi trimise automat agenților atunci când devin disponibile, optimizând timpul agentului (trecerea de la un model pull la un model push).

Commented [M(13]: Putem formula acest lucru mai bine

Commented [TS14R13]: Mai jos sunt câteva sugestii. Puteți sugera ce titlu arată mai bine și pot actualiza în consecință?

"Îmbunătățirea UX desktop: previzualizare și îmbunătățiri predictive/progresive ale campaniei"

"Îmbunătățiri ale computerului UX pentru previzualizare și campanii progresive/predictive"

"Îmbunătățirea UX desktop: actualizări de gestionare a campaniilor de ieșire"

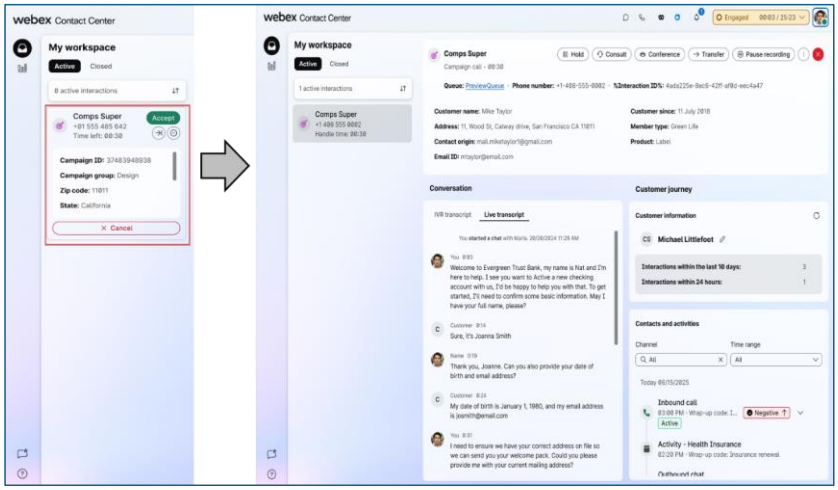
"Actualizări UX pentru desktop: campanii de previzualizare și predictive/progresive"

"Simplificarea UX desktop: îmbunătățiri ale campaniei de ieșire"

Commented [M(15R13]: Îmbunătățiri UX desktop pentru campaniile de previzualizare

- **Opțiuni** configurabile: Setările la nivel de campanie vor permite administratorilor să dezactiveze opțiunile "**Omitere" și "**Eliminare" și să configureze duratele de expirare și acțiunile automate (Omitere, Acceptare, Refuzare).
- **Înregistrarea** în jurnal: sistemul va înregistra frecvența cu care agenții folosesc opțiunile "**Omitere" și "**Eliminare" pentru o mai bună gestionare a campaniei.

De ce este important: Aceste actualizări au scopul de a oferi o experiență mai intuitivă și mai eficientă pentru agenții implicați în campanii de ieșire, ajutându-i să se pregătească și să gestioneze mai bine aceste interacțiuni și să elimine lacunele existente în funcții.



Figură 15 Campanie de previzualizare îmbunătățită

3. Călătoria supervizorului: supraveghere și management îmbunătățite

Această secțiune detaliază schimbările semnificative și noile capabilități care vin în Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Conectare îmbunătățită și acreditări de stație (necesită configurare de administrator)

Similar agenților, supraveghetorii vor experimenta un proces de conectare mai simplificat, reducând fricțiunea și îmbunătățind eficiența.

Ce se schimbă:

- **Opțiuni** de conectare mai inteligente: Ecranul de conectare va afișa dinamic numai opțiunile relevante pentru profilul dvs. de supraveghetor, eliminând opțiunile irelevante.
- **Acreditări pre-populate**: Pre-completarea automată a numerelor de apelare sau a extensiilor pentru profilurile cu o singură opțiune, economisind timp.
- **Webex Calling Validare**: Validare în timp real pentru utilizatorii Webex Calling, asigurând extensii/numere de formare corecte și înregistrate.
- **Caracteristica** "Nu mai afișați acest lucru": opțiunea de a omite selectarea postului pentru conectări viitoare, activând conectarea automată.

De ce contează: Conectare mai rapidă, erori reduse și eficiență îmbunătățită a rutării pentru supervizori, permițându-le să acceseze rapid instrumentele lor de gestionare. În plus, supervizorii care au salvat deja acreditările selectate vor continua să se bucure de o experiență fără întreruperi, fără a întâlni noua interfață de utilizare, menținându-și fluxul de lucru actual.

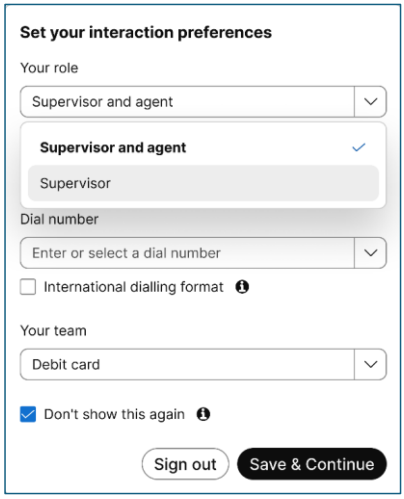


Figura 16 ecranul de conectare îmbunătățit al supervizorului

3.2. Monitorizare și management: perspective și control mai profunde

Supervizorii vor dobândi instrumente mai puternice pentru monitorizarea și gestionarea în timp real a echipelor lor, permițând decizii bazate pe date.

3.2.1. Statistici coadă în timp real (activate implicit)

Supervizorii vor avea o vizualizare centralizată și acționabilă a performanței cozii, înlocuind tabloul de bord anterior al paginii Home.

Ce se schimbă:

- **"Cozi" dedicate Tab**: O nouă secțiune Tab/din Supervisor Desktop va oferi un singur punct de acces pentru toate informațiile legate de coadă, inclusiv măsurători în timp real pentru disponibilitatea agenților și linii de tendință zilnice/de 7 zile.
- **Vizualizare personalizată**: posibilitatea de a selecta, aranja și filtra coloane pentru a afișa cele mai relevante valori pentru anumite cozi (de exemplu, cea mai lungă sarcină de așteptare, timpul mediu în coadă, timpul mediu de răspuns).
- **Reprezentare** vizuală: Valorile cozilor în timp real vor fi prezentate într-un format atrăgător din punct de vedere vizual și ușor de înțeles (tabele, diagrame, grafice).
- **Capacități** de detaliere: Supervizorii pot aprofunda detaliile cozii, examinând starea agentului și interacțiunile curente și obținând informații despre rutarea bazată pe abilități.
- **Acțiuni directe**: interfața oferă acces direct la acțiuni precum atribuirea sau eliminarea agenților (pentru cozile bazate pe agenți).

De ce este important: Această caracteristică oferă informații critice în timp real despre performanța cozilor, permițând supervizorilor să ia decizii rapide, bazate pe date, pentru a optimiza personalul, a îmbunătăți nivelurile de servicii și a se adapta la volumele de apeluri în schimbare.

Note importante:

- Această caracteristică este implementată numai în noua interfață de utilizare. Supraveghetorii vor trebui să treacă la "**New Look**" pentru a accesa statisticile cozii în timp real.
- Noua vizualizare a cozii va apărea automat pentru supervizori în interfața "**New Look**". Nu este necesar să actualizeze aspectul JSON pentru a activa sau accesa această caracteristică.

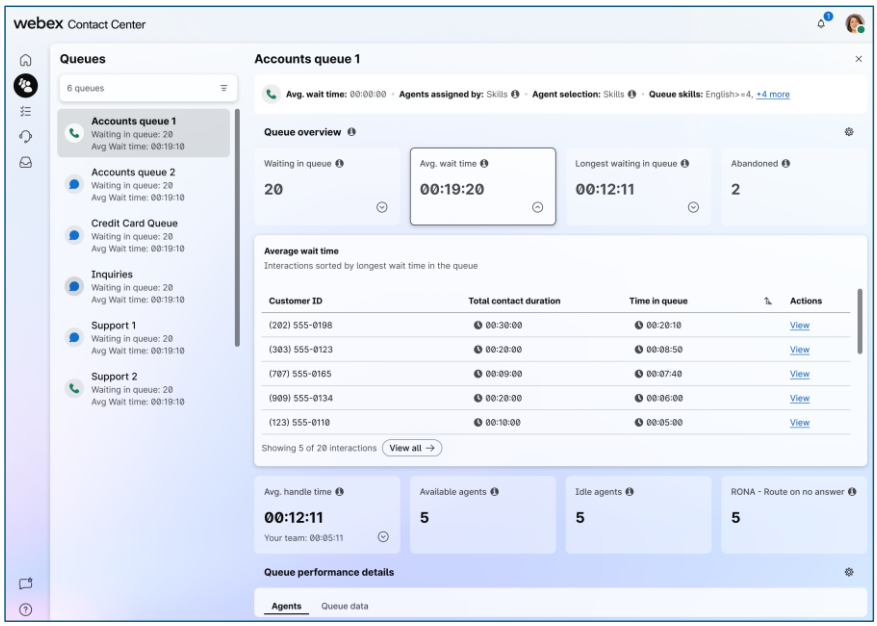
Commented [M(16]: să eliminăm această linie @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Eliminat, dar va elimina complet după confirmarea lui Janani.

Commented [M(18R16]: Să eliminăm sigur .. Știu că nu o eliminăm chiar acum.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - puteți include o notă că noua vizualizare a cozii va apărea automat pentru supraveghetori și nu trebuie să actualizeze aspectul JSON?

Commented [TS20R19]: S-a actualizat nota.



Figură 17 nou Statistici coadă supervizor în timp real Tab

3.2.2. Vizualizare listă interacțiuni (activată implicit)

Zona de gestionare a înregistrărilor este înlocuită cu o nouă interacțiune Tab, oferind o imagine cuprinzătoare a tuturor interacțiunilor cu clienții.

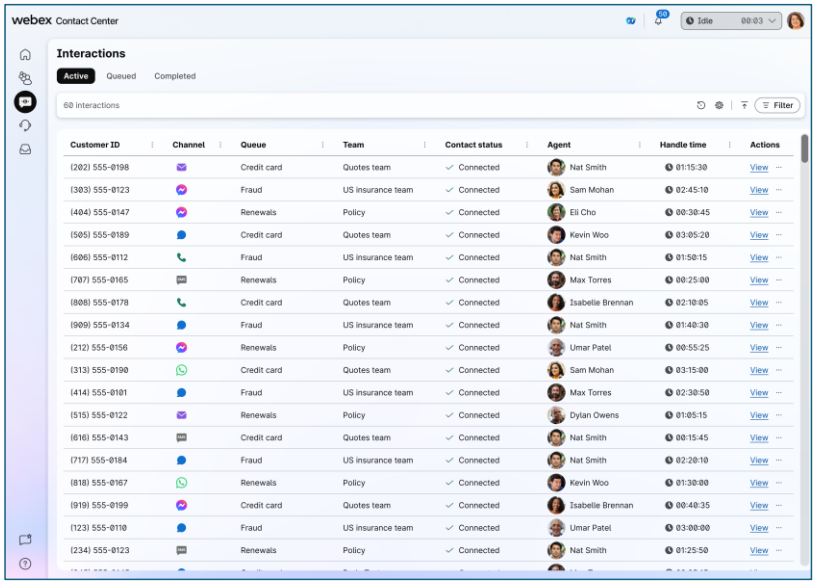
Ce se schimbă:

- **Noi "Interacțiuni" Tab**: Acest Tab va oferi o vizualizare clară, în timp real, a interacțiunilor cu clienții în fiecare etapă, consolidând interacțiunile live, în coadă și interacțiunile anterioare.
- **Trei subfile:**
    - **Interacțiuni active: monitorizați conversațiile live în timp real, afișând detalii precum ID-ul interacțiunii, canalul, coada de așteptare, numele agentului și durata interacțiunii**.
    - **Interacțiuni în coadă: vedeți interacțiunile în așteptare din cozi, inclusiv ID-ul interacțiunii**, coada, canalul și timpul petrecut în centrul de contact.
    - **Interacțiuni finalizate**: Accesați cu ușurință interacțiunile și înregistrările anterioare.

- **Tabel** personalizabil: Un tabel personalizabil pentru filtrarea și organizarea datelor, îmbunătățind gradul de utilizare.

De ce contează: Această caracteristică îmbunătățită simplifică urmărirea cazurilor în curs și revizuirea interacțiunilor finalizate, sporind eficiența și capacitatea de reacție pentru supervizori, oferind o singură interfață intuitivă pentru gestionarea interacțiunilor.

Notă privind filtrele: Mai multe filtre corespund în mod specific canalului de e-mail, cum ar fi subiectul e-mailului, destinatarii și altele. Pentru a utiliza aceste filtre în pagina Interacțiuni, acestea trebuie mai întâi activate prin controlul fluxului.



Vizualizarea 18 listă Interacțiuni noi

3.2.3. Vizualizare detaliu interacțiuni (necesită configurare administrator)

O vizualizare cuprinzătoare, pe întreaga pagină, pentru o analiză detaliată a interacțiunii, oferind informații mai profunde pentru supervizori.

Ce se schimbă:

- **Vizualizare** îmbunătățită a detaliilor: Supraveghetorii vor primi o imagine de ansamblu cuprinzătoare a interacțiunilor cu clienții, inclusiv transcrieri live și complete pentru interacțiunile digitale.
- **Panoul** de date îmbogățite: Alături de înregistrările existente, veți obține informații mai profunde prin transcrieri în timp real, un panou de date detaliat

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) transcrierile nu vin corect ... Putem confirma actualizarea acestui lucru?

Commented [J(22R21]: Actualizat

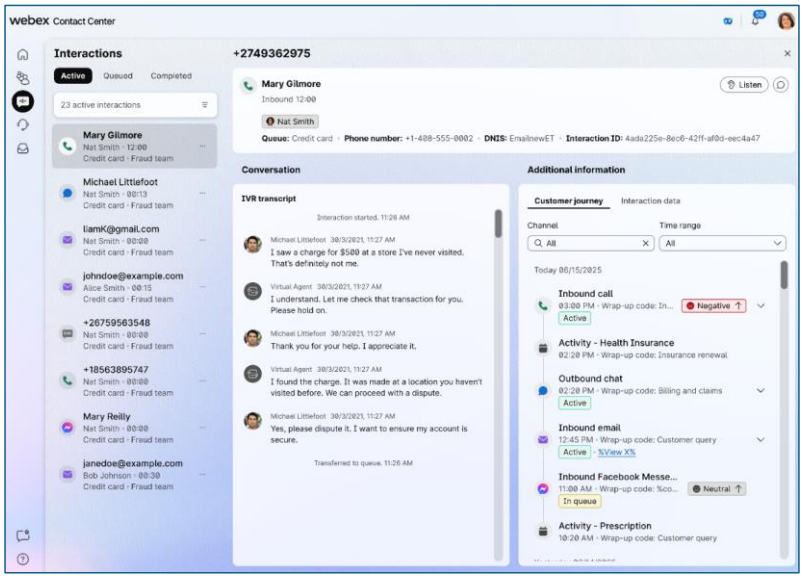
privind interacțiunea (care arată calendarul, durata, timpul de așteptare și timpul de gestionare) și o vizualizare a călătoriei clientului pe diferite canale și zile.

- **Acces** centralizat: Această vizualizare consolidează toate datele relevante de interacțiune, simplificând analiza și revizuirea.

De ce contează: Acest lucru oferă supervizorilor date mai bogate pentru o mai bună monitorizare, analiză și o înțelegere mai profundă a angajamentelor clienților, facilitând o mai bună coaching și management al performanței.

Note importante / În curând:

- Widgetul Călătoria clientului va fi adăugat și actualizat în această vizualizare ca o îmbunătățire a urmăririi rapide.
- Transcrierile în timp real și istorice vor fi, de asemenea, puse la dispoziție ca o urmărire rapidă.



Figură 19 Vizualizare cuprinzătoare detalii interacțiune

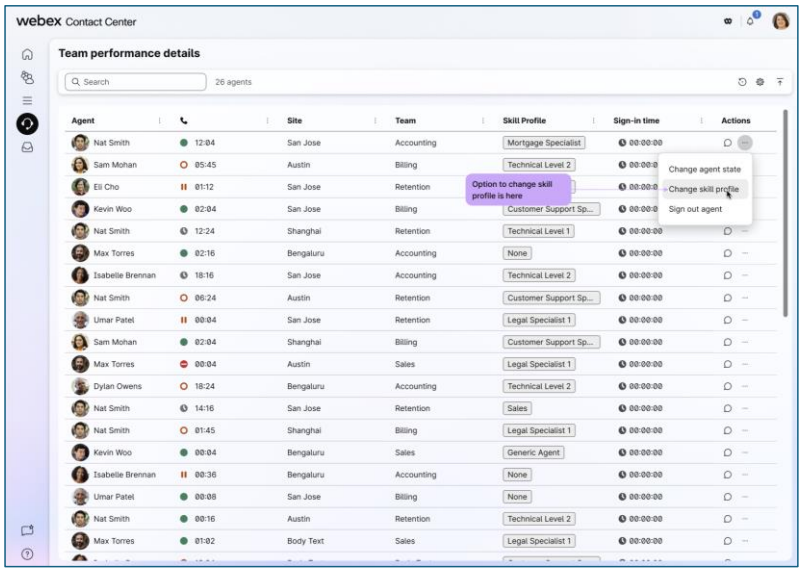
3.2.4. Actualizarea profilului de abilități individuale ale agenților din Desktop supervizor (necesită configurare de administrator)

Supraveghetorii vor avea capacitatea de a ajusta direct profilurile de calificare ale agenților, eficientizând operațiunile și reducând cheltuielile administrative.

Ce se schimbă:

- **Actualizări** directe ale profilului de abilități: Supervizorii pot vizualiza și actualiza profilurile de abilități ale agenților individuali direct din Desktopul supervizorului, în vizualizarea Detalii performanță echipă. Acest lucru elimină necesitatea de a naviga la Control Hub pentru astfel de modificări.
- **Ajustări** în timp real: Acest lucru permite supervizorilor să facă ajustări în timp real pentru agenții din domeniul lor de aplicare, cum ar fi actualizarea nivelurilor de calificare sau atribuirea/eliminarea profilurilor de abilități, asigurând un impact imediat asupra rutării.
- **Detalii** cheie privind abilitățile: Supraveghetorii pot vizualiza detaliile profilului de abilități cheie, cum ar fi numele abilității, tipul de abilitate și valoarea abilității, pentru a lua rapid decizii informate.
- **Sortare** alfabetică: Profilurile de abilități și abilitățile disponibile în cadrul unui profil vor fi sortate alfabetic pentru ușurință în utilizare.

De ce este important: Această caracteristică îmbunătățește agilitatea operațională, permițând supervizorilor să se adapteze rapid la nevoile în schimbare prin gestionarea directă a abilităților agenților, fără a necesita intervenția administratorului pentru fiecare schimbare, îmbunătățind eficiența și capacitatea de reacție.



Actualizarea profilului direct al abilităților supervizorului figurii 20

3.2.5. Gestionarea atribuirii agenților direcți cozilor de așteptare din desktopul supervizorului (necesită configurare de administrator)

Supraveghetorii pot atribui direct agenți cozilor de așteptare bazate pe agenți, oferind un control mai mare asupra gestionării forței de muncă.

Ce se schimbă:

- **Alocare** directă de la agent la coada de așteptare: supervizorii pot atribui direct agenți cozilor de așteptare bazate pe agenți din Desktopul supervizorului, permițând ajustări dinamice ale personalului pe baza nevoilor în timp real.
- **Vizibilitatea** capacității cozilor: Supraveghetorii vor avea vizibilitate asupra cozilor care și-au atins capacitatea, permițându-le să prevină alocarea suplimentară a agenților pentru a evita cozile copleșitoare.
- **Acces** bazat pe roluri: Accesul la această funcționalitate este controlat de administratori prin intermediul Control Hub, asigurându-se că utilizatorii autorizați fac modificări.
- **Confirmare** în timp real: Supervizorii vor primi confirmare/notificare în timp real atunci când alocările din coadă sunt actualizate cu succes.

De ce este important: Această capacitate oferă supervizorilor un control mai mare asupra alocării agenților, permițând o gestionare mai dinamică și mai eficientă a forței de muncă, în special în mediile de așteptare bazate pe agenți, și sprijină migrarea clienților locali.

Cisco Confidențial

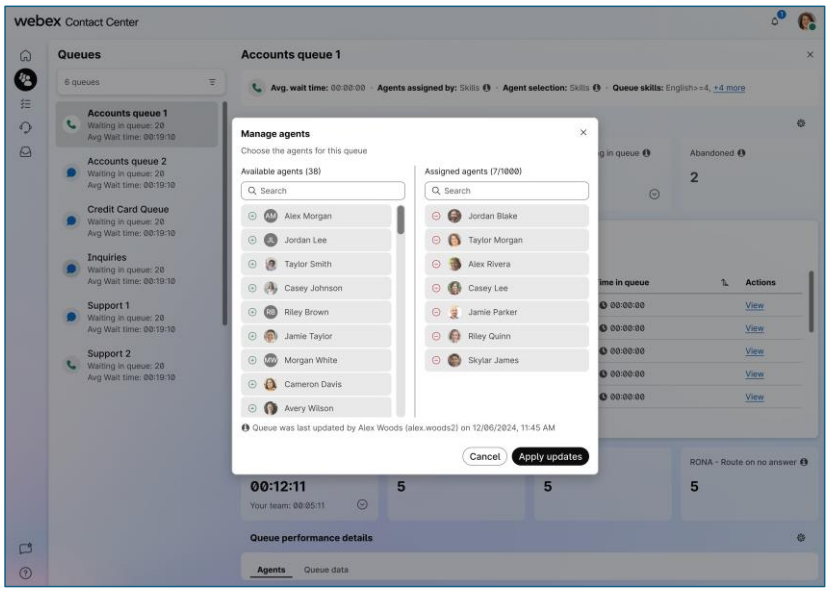


Figura 21 Atribuire agent direct supervizor

4. Concluzie: Împuternicirea centrului dvs. de contact

Îmbunătățirile pentru Webex Contact Center Desktop reprezintă un pas semnificativ înainte în îmbunătățirea experienței zilnice atât pentru agenți, cât și pentru supervizori. De la conectări simplificate și gestionarea intuitivă a sarcinilor la informații puternice în timp real și gestionarea flexibilă a apelurilor, aceste îmbunătățiri sunt concepute pentru a spori eficiența, a îmbunătăți comunicarea și a oferi servicii excepționale clienților.

Încurajăm toți utilizatorii să exploreze aceste noi capacități, să ofere feedback și să le valorifice la întregul lor potențial. Perspectivele tale sunt de neprețuit pe măsură ce continuăm să evoluăm și să rafinăm experiența Webex Contact Center.

5. Principalele idei de reținut și elemente de acțiune pentru parteneri

Aceste îmbunătățiri marchează un salt semnificativ înainte pentru Webex Contact Center Desktop, oferind îmbunătățiri substanțiale atât pentru agenți, cât și pentru supervizori. Pentru a asigura o tranziție lină și pentru a maximiza valoarea pentru clienții dvs., iată rezultatele critice și acțiunile esențiale pentru partenerii noștri.

Commented [TS23]: Pentru a aborda următorul comentariu al lui Janani:

"Cred că trebuie să menționăm 3-5 așteptări / rezultate cheie cu CTA pentru parteneri, adică la ce ar trebui să acorde atenție și ce ar trebui să informeze clientul. Este dificil să obții asta citind un document mare."

Această secțiune finală poate fi păstrată ca atare sau poate fi eliminată de aici și partajată direct cu partenerii, cu un link către acest document detaliat.

5.1. Rezultate de bază pentru clienții dvs.

5.1.1 Experiență de utilizator modernizată și intuitivă

- **Așteptări**: Agenții și supraveghetorii vor experimenta o interfață nouă, consecventă și atrăgătoare din punct de vedere vizual. Acest aspect proaspăt este conceput pentru a reduce încărcătura cognitivă, pentru a îmbunătăți gradul de utilizare și pentru a oferi un flux de lucru mai intuitiv, punând bazele inovațiilor viitoare.
- **Ce trebuie comunicat:** Evidențiați beneficiile reîmprospătării interfeței de utilizare: un aspect mai curat, mai modern, o claritate îmbunătățită și o experiență zilnică mai confortabilă.

5.1.2 Agenți împuterniciți, generând rezoluții mai rapide

- **Așteptări**: Agenții obțin noi instrumente puternice integrate direct în fluxul lor de lucru. Caracteristici precum **transcrierile** în timp real, widgetul Customer Journey, **interacțiunile** Cherry Pick și **apelurile inverse** programate vor îmbunătăți semnificativ capacitatea acestora de a înțelege contextul clienților, de a gestiona eficient interacțiunile și de a oferi răspunsuri mai precise și în timp util.
- **Ce trebuie comunicat:** Subliniați modul în care aceste caracteristici vor spori productivitatea agenților, vor reduce timpul mediu de manipulare (AHT) și vor duce la o satisfacție mai mare a clienților (CSAT), permițând interacțiuni mai personalizate și mai informate.

5.1.3 Control îmbunătățit al supervizorilor și informații operaționale în timp real

- **Așteptări**: Supervizorii primesc vizibilitate și control fără precedent asupra operațiunilor centrului lor de contact. Noile **statistici în timp real ale cozilor**, listele cuprinzătoare **de interacțiuni și vizualizările detaliate**, precum și capacitatea de a actualiza direct **profilurile** de abilități ale agenților și **de a gestiona atribuirile agenților la** cozi vor permite luarea deciziilor bazate pe date și optimizarea proactivă a forței de muncă.
- **Ce trebuie comunicat:** Subliniați agilitatea operațională sporită și capacitățile îmbunătățite de management, care vor permite supervizorilor să se adapteze rapid la cerințele în schimbare și să optimizeze performanța echipei.

5.2. Elemente esențiale de acțiune pentru parteneri

5.2.1 Comunicare proactivă și conștientizare

- **Acțiune**: informați-vă clienții despre aceste modificări viitoare cu mult timp înainte. Partajați acest document ca resursă și evidențiați beneficiile cheie relevante pentru operațiunile lor specifice.
- **De ce contează**: Comunicarea timpurie ajută la gestionarea așteptărilor și pregătește clienții pentru tranziție, încurajând o experiență pozitivă de adoptare.

5.2.2 Configurare strategică și planificare de activare

- **Acțiune**: **În mod crucial, multe dintre aceste caracteristici noi puternice NU sunt activate în mod implicit.** Consultați notele "Necesită configurație de administrator" pentru fiecare caracteristică din acest document. Colaborați cu clienții pentru a planifica strategic activarea semnalizatoarelor de caracteristici, pentru a configura setările necesare în Control Hub și pentru a ajusta permisiunile utilizatorilor.
- **De ce este important**: Configurarea corectă și în timp util este esențială pentru clienți pentru a debloca întreaga valoare a acestor îmbunătățiri. Planificarea proactivă evită problemele de ultim moment și asigură adaptarea caracteristicilor la nevoile clienților.

5.2.3 Instruire și asistență pentru adopție

- **Acțiune**: Pregătiți materiale de instruire și sesiuni pentru agenții și supraveghetorii clienților dvs. Concentrați-vă pe noile fluxuri de lucru introduse de caracteristici precum Cherry Pick, Transcrieri în timp real, Customer Journey Widget și instrumentele îmbunătățite de gestionare a supervizorilor.
- **De ce este important**: Instruirea eficientă este esențială pentru adoptarea cu succes a caracteristicilor, asigurându-se că utilizatorii înțeleg cum să valorifice noile capacități pentru a-și îmbunătăți sarcinile zilnice și performanța generală.

5.2.4 Monitorizați și oferiți feedback

- **Acțiune**: încurajați-vă clienții să ofere feedback cu privire la noile funcții în timpul lansării lor și după aceasta. Transmiteți orice observații sau sugestii critice înapoi la Cisco.
- **De ce contează**: Informațiile dvs. și feedback-ul clienților sunt de neprețuit pentru îmbunătățirea și rafinarea continuă a produselor.