Webex Contact Center Desktop: усовершенствования по пути оператора и супервизора

1. Введение: обновленный интерфейс для операторов и супервизоров

Cisco Webex Contact Center постоянно развивается, чтобы расширить пользовательский опыт, оптимизировать рабочие процессы и повысить производительность для наших операторов и супервизоров. Предстоящие улучшения приносят значительные обновления, в частности, с акцентом на обновленный пользовательский интерфейс, улучшенную обработку вызовов и расширенные возможности управления.

Настоящий документ служит для операторов и супервизоров исчерпывающим руководством по пониманию этих трансформационных изменений, в нем подробно описывается путь от входа в систему и до ежедневных операций. Наша цель состоит в том, чтобы обеспечить плавный переходный период и максимальное внедрение этих новых мощных функций.

1.1. Общее обновление интерфейса: новый внешний вид для всех (включено по умолчанию)

Commented [M(1]: target GA — 22 июля

Краеугольным камнем этого улучшения является комплексный визуальный подъем для рабочих столов оператора и супервизора. Цель этого обновления - обеспечить более чистый, современный и интуитивно понятный интерфейс.

Изменения

- **Визуальные** улучшения: ожидайте обновленные шрифты, изысканные цвета фона, обновленные элементы интерфейса и обновленную палитру. Это не просто косметическое. она разработана для повышения четкости и визуальной привлекательности, что делает ваши ежедневные задачи более удобными и эффективными.
- **Обновленная информационная архитектура**: Базовая структура настольного интерфейса в настоящее время оптимизируется для бесшовной интеграции предстоящих функций. Это заложило основу для таких функций, как улучшенное управление задачами, статистика очередей в режиме реального времени и более надежное взаимодействие Tab.

Cisco Конфиденциальный

Почему это значение: Это визуальное обновление обеспечивает согласованный и современный опыт на всей платформе, повышая удобство использования и подготавливая рабочий стол для будущих расширенных возможностей.

Действие для пользователей: новый интерфейс предназначен для общей доступности (GA) в ближайшее время. Все новые функции, упомянутые в данном документе, доступны только в новом интерфейсе пользователя. После включения операторы могут TURN отключить новый интерфейс через **настройки → Переключить новый вид**. Однако обратите внимание, что некоторые новые функции не будут работать в старых версиях. Для супервизоров все новые возможности будут доступны только в новом интерфейсе пользователя.

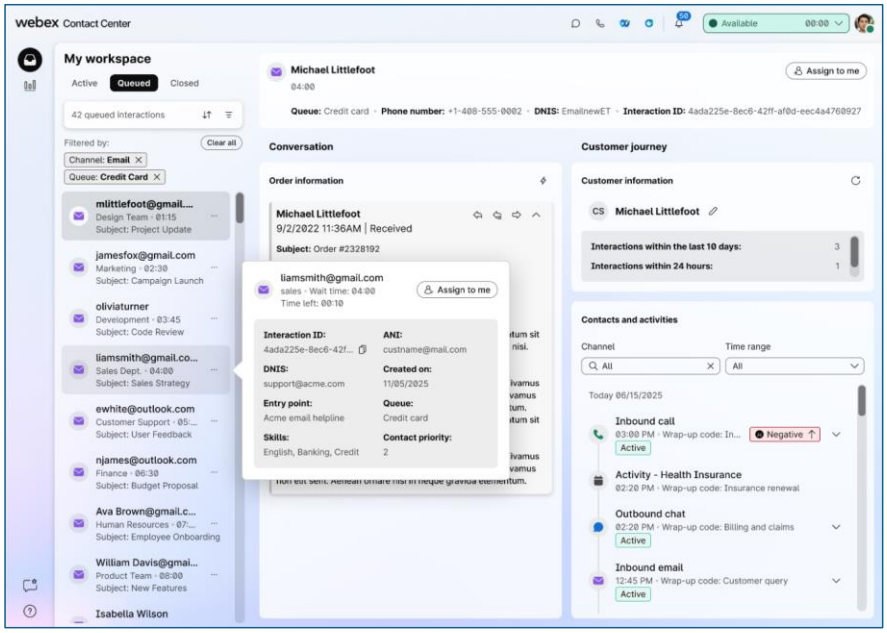


Рисунок 1обновленный Agent Desktop интерфейс

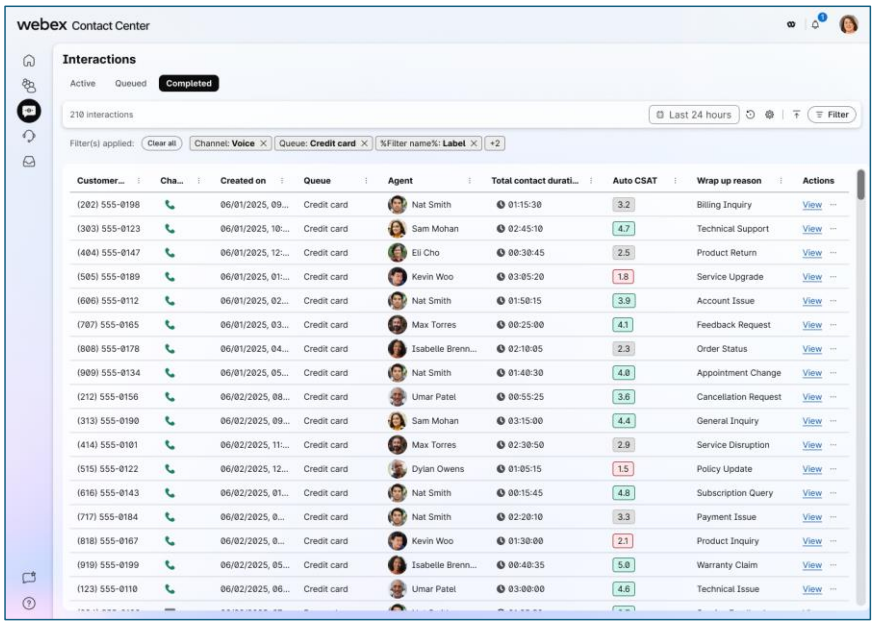


Рисунок 2 Обновленный интерфейс супервизора рабочего стола

2. Путь оператора: от входа к взаимодействию с клиентом

Commented [M(2]: GA дата: 22 июля

В этом разделе описываются ключевые изменения и улучшения, влияющие на Webex Contact Center Agent Desktop опыт.

2.1. Расширенные учетные данные для входа и станции (требуется настройка администратора)

Commented [M(3]: GA дата: 22 июля

Процесс входа оптимизируется, чтобы он был более быстрым, эффективным и менее подверженным ошибкам, устраняя распространенные разочарования операторов, связанные с неправильными или неактивными номерами набора и повторяющимся выбором.

Изменения

- **Умные параметры** входа: на экране входа динамически будут отображаться только параметры, относящиеся к вашему профилю оператора. Например, если настроена телефония только для настольного компьютера, вы увидите только параметр рабочего стола, что исключает ненужные варианты.

Операторы с только цифровыми технологиями больше не будут видеть варианты телефонии.

- **Предварительно заполненные** учетные данные: если ваш профиль содержит один настроенный номер или добавочный номер, эта информация будет заполнена автоматически, что позволит вам сэкономить время и усилия. Для профилей с несколькими вариантами будет доступен удобный раскрывающийся список, позволяющий выбрать из разных номерных планов или ввести настраиваемый добавочный номер.
- **Проверка** Webex Calling: для пользователей Webex Calling проверка в реальном времени гарантирует, что введенный добавочный номер или номер набора правильный, зарегистрирован на устройстве или приложении и не используется другим оператором. Эта упреждающая проверка предотвращает распространенные проблемы с маршрутизацией, такие как RONA (Redirection on No Answer), а также повышает точность маршрутизации вызовов.
- **Функция** "Не показывать это снова": новый флажок позволяет сохранить информацию и пропустить экран выбора станции во время последующих входов, позволяя автоматический вход и обход этого шага. Эта настройка сохраняется при различных входах в браузере и при необходимости может быть очищена в настройках профиля в любое время.

Почему это важно: Ранее операторам приходилось вручную вводить свои учетные данные и выполнять несколько шагов для входа, что часто привело к задержкам и ошибкам. Данное усовершенствование упрощает этот процесс, автоматизируя ключевые шаги, значительно сокращая время входа, сводя к минимуму количество ошибок, вызванных неправильно введенной информацией, и повышая точность маршрутизации вызовов. Операторы, которые сохранили выбранные сегодня учетные данные, не увидят новый интерфейс, что гарантирует беспокойную работу с этой функцией. В целом, это изменение приводит к более плавному началу рабочего дня и повышению производительности для операторов.

Cisco Конфиденциальный

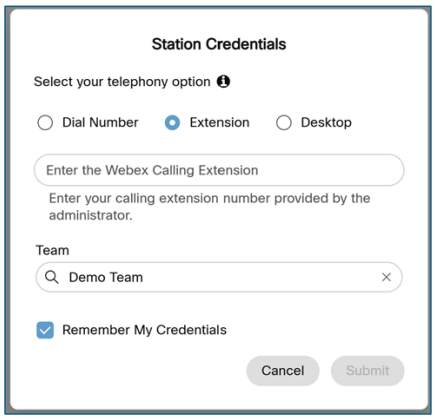


Рисунок 3 Текущий экран входа оператора

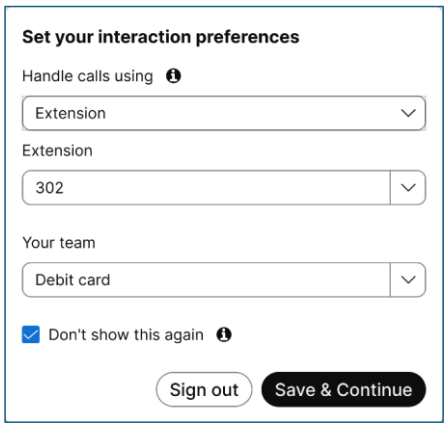


Рисунок 4 Расширенный экран входа операторов

2.2. Управление задачами: упрощенная обработка взаимодействий

Эволюция способа просмотра операторами входящих и очередных задач и управления ими для улучшения четкости и контроля.

2.2.1. Обновление интерфейса списка задач (включено по умолчанию)

Commented [M(4]: 22 июля

Область списков задач подвергается значительному редизайну для улучшения организации и удобства чтения, предлагая унифицированную папку входящих для всех взаимодействий.

Изменения

- **Дизайн** tabbed: предыдущий раздел «**Недавние» будет заменен на дизайн с 3 вкладками**, предоставляющий четкий обзор рабочей нагрузки:
    - **Активно**: отображаются все активные взаимодействия, включая типы вызовов, номер телефона пользователя, DNIS, очередь и прошедшее время.
    - В очереди: отображаются взаимодействия, ожидающие в очередях для выбора оператора, с указанием имени пользователя, электронной почты (если имеется), очереди и прошедшего времени.
    - **Завершено**: содержит хронологический журнал недавно завершенных взаимодействий по всем каналам.
- **Улучшение видимости**: это изменение в интерфейсе списка задач попадет на всех операторов, повышая их способность эффективно управлять рабочей нагрузкой путем предоставления исчерпывающего, одностороннее представление всех входящих и текущих взаимодействий.
- **Индикаторы** непрочитанных сообщений: визуально выделить непрочитанные сообщения в чатах и социальных разговорах.
- **Пакетные действия**: параметр «**Принять все задачи**» при наличии нескольких новых запросов.

Почему это значение: это обновление представляет значительный сдвиг в том, как операторы управляют своими взаимодействиями, заменив предыдущий раздел на «**Недавние» на упрощенную, вкладки с вкладками**. Предоставляя более четкий и организованный обзор текущих, поставленных в очередь и выполненных задач в одной панели, операторы могут лучше расставлять приоритеты и управлять своей рабочей нагрузкой. Это изменение не только упрощает навигацию, но и повышает эффективность, позволяя операторам более эффективно управлять взаимодействиями и обеспечивать повышенное удовлетворение клиентов.

Cisco Конфиденциальный

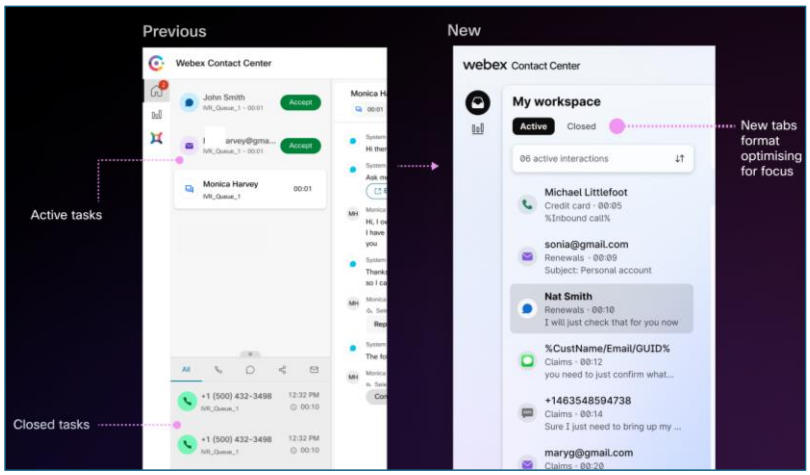


Рисунок 5 панели задач - Старый vs. Новый интерфейс

2.2.2. Выбор вишня (поиск и выбор) взаимодействия (требует настройки администратора)

Commented [M(5]: нам нужно вызвонить там, где функция нуждается в конфигурации admin vs. включена по умолчанию.

Commented [TS6R5]: Вызывается для всех функций независимо от того, настроена ли функция администратором или включена по умолчанию только в заголовках для быстрого понимания.

Операторы получат больший контроль над выбором цифровых взаимодействий из очередей, что позволит им более эффективно управлять своей рабочей нагрузкой.

Изменения

- **Новая функциональность** "В очереди" Tab: в новом интерфейсе **интерфейса списка задач очередь** Tab позволит операторам просматривать, фильтровать и сортировать разговоры в очередях, к которых у них есть доступ. Это относится к сценариям, таким как пики взаимодействия или конкретный опыт оператора.
- **Выбор**, инициированный оператором: операторы со стандартными и премиум-лицензиями теперь могут вручную назначать разговоры себе, даже если они превысят свои одновременные ограничения, что обеспечивает гибкость в работе с высокоприоритетными или специализированными задачами.
- **Фильтрация и сортировка**: интерфейс предлагает различные значки для применения меток сортировки (например, приоритет контакта, имя пользователя, наибольшее время ожидания, имя очереди) и фильтров (например, поток взаимодействия, сведения, показатели времени, канал, точка входа).
- **Предварительный просмотр** стенограмм в режиме реального времени: операторы могут просматривать стенограммы разговора в режиме только

для чтения, прежде чем взять на себя задачу, что обеспечивает важный контекст для эффективной обработки.

- **Пакетный выбор**: возможность пакетного выбора разговоров в очереди для повышения эффективности

Why it Matters: Эта функция позволяет операторам определять приоритеты определенных разговоров, основываясь на опыте или срочности, повышая опыт клиентов за счет обеспечения более быстрого и точного решения. Кроме того, она упрощает процедуры перехода к разговору в конце смен, позволяя операторам замыкать циклы при выполнении связанных задач.

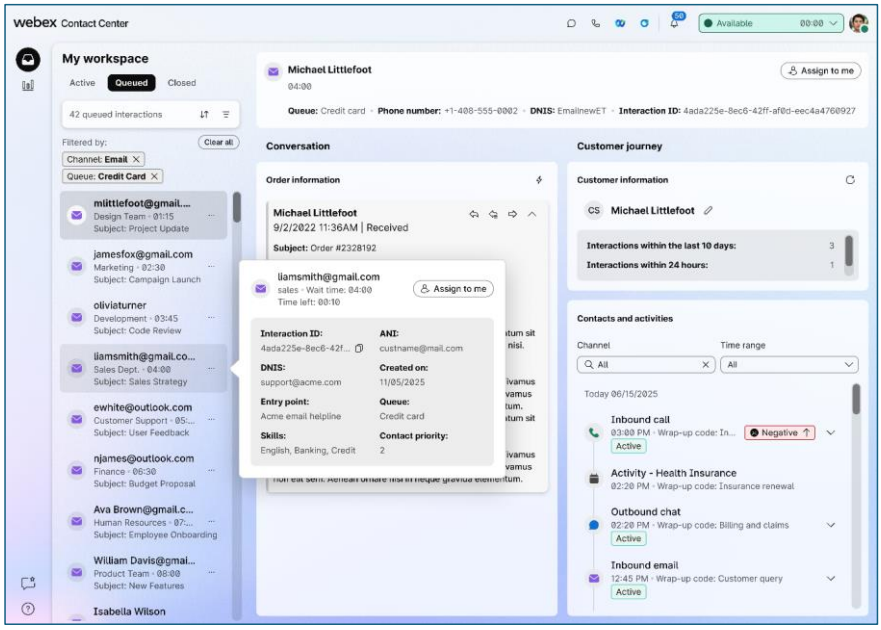


Рисунок 6 Agent Desktop с функциями выбора «Вишня»

2.3. Обработка вызовов: расширенные инструменты связи

В настоящее время вводится несколько усовершенствований, чтобы сделать управление вызовами более эффективным и обеспечить лучший контекст во время взаимодействия с клиентами.

2.3.1. Оперативные стенограммы для операторов (требуется настройка администратора)

Операторы теперь будут иметь живая, постоянно обновляемая стенограмма разговоров клиентов, повышая их способность следовать и эффективно реагировать.

Изменения

- **Живая запись**: каждое произнесенное слово точно захвачено в режиме реального времени непосредственно в Agent Desktop, с целевой задержкой менее 1 секунды.
- **Автоматическая прокрутка**: преобразование автоматически прокручивается с отображением последних произнесенных слов и позволяет операторам прокрутить назад для обзора предыдущих частей разговора.
- **Поддержка** многочастных вызовов: при сценариях передачи вызова, переговоров и конференц-связи стенограммы будут отображаться в прямом эфире с момента присоединения вызова для новых участников, и события консультации/конференции основных операторов четко отмечаются.
- **Сокращенное выполнение заметок** вручную: операторы могут следовать по ним без усилий, без необходимости делать заметки вручную, что позволяет им оставаться полностью занятыми и сосредоточиться на клиенте.
- **Механизм** обратной связи: в конце разговора можно использовать дополнительный вариант обратной связи большими пальцами вверх/вниз для повышения точности преобразования.

Почему это важно: эта функция улучшает точность связи, уменьшает недоразумения (особенно с акцентами или сложной информацией) и повышает эффективность за счет минимизации повторяющихся разговоров и ручного принятия заметок, что приводит к более точным и своевременным ответам.

Cisco Конфиденциальный

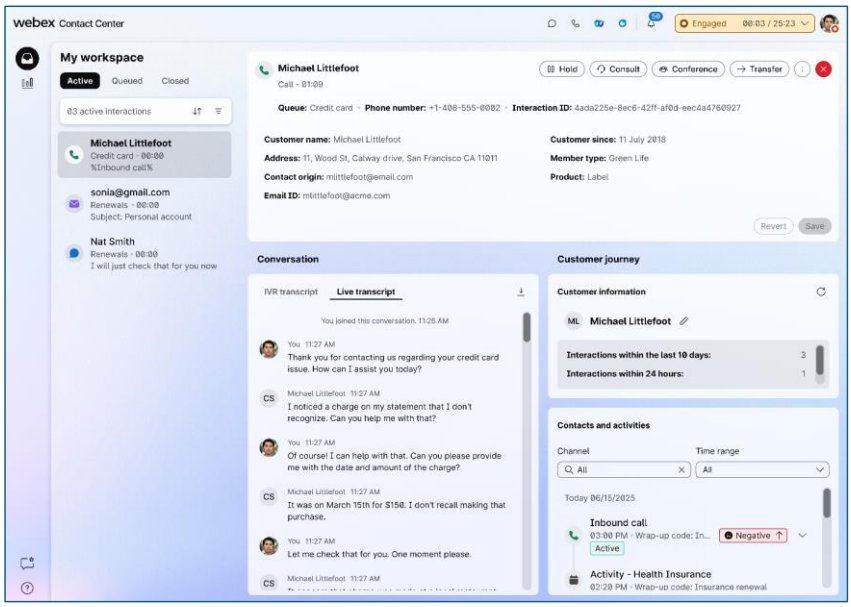


Рисунок 7 Agent Desktop с динамическими стенограммами

2.3.2. "Неуяслимость: расширенные модалы консультации и перевода" (включено по умолчанию)

Commented [M(7]: является 3720 - если это июль

Улучшается удобство работы с функциями передачи вызовов и конференц-связи, которые позволяют обеспечить более последовательную и четкость, особенно в крупномасштабных развертываниях.

Изменения

- **Упорядоченный интерфейс**: модалы консультации и передачи будут иметь более последовательный и интуитивно понятный дизайн с отдельными переключателями для точек входа и очередей.
- **Ясная навигация**: Точки входа и очереди будут отображаться в качестве отдельных параметров в модале переадресации для упрощения навигации, оптимизируя экран недвижимости.
- **Стандартизированное перечисление** объектов: объекты (например, операторы, очереди) будут единообразно отображаться в обоих модалах, что оптимизирует ваше рабочее пространство путем отображения только того, к чему у вас есть доступ, на основе настроек контроля доступа.

- **Поиск** на страницы: учетные данные станции, консультации и передачи поддерживают поиск на страницы для эффективного управления большим количеством групп, точек входа и очередей.

Почему это важно: Эти улучшения повышают эффективность и делают рабочий процесс обработки вызовов более плавным, уменьшая путаницу и ошибки во время передач и консультаций, особенно для крупных контакт-центров.

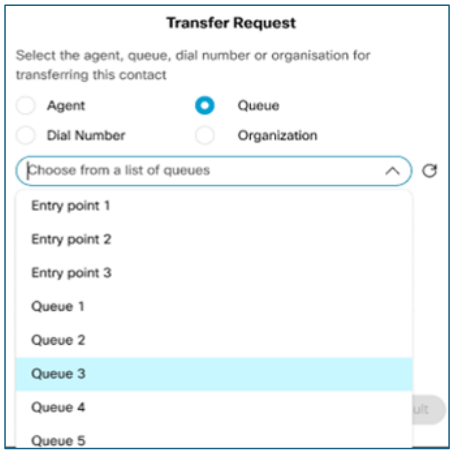


Рисунок 8 Текущая передача/консультации Модалы

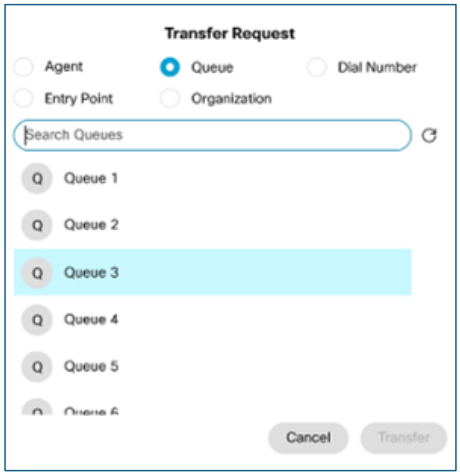


Рисунок 9 Улучшенные модалы переадресации/консультации

Cisco Конфиденциальный

2.3.3. Грациозно расширить этап консультации, если пользователь ненамеренно бросает вызов (требует настройки администратора)

Commented [M(8]: Ga дата: середина июля

Эта функция расширяет сотрудничество во время консультаций, обеспечивая неустойную устойчивость и позволяя операторам завершать обсуждения, даже если клиент разъединяется.

Изменения

- **Очистка уведомлений о сбросе**: операторы получат четкое уведомление при выходе из разговора, а панель участников точно отобразит отсутствие клиента.
- **Бесшовная совместная работа** операторов с консультируемыми абонентами: оператор и консультируемые стороны могут продолжать разговор без перерыва, что позволяет им согласовать следующие шаги или планы действий для заказчика.
- **Гибкость повторного подключения**: операторы могут поместить консультацию в режим удержания, выполнить обратный вызов заказчику, установить связь с ним и бесшовно возобновить консультации, не теряя контекста.

Why it Matters: Это гарантирует, что операторы могут завершать обсуждения с экспертами, даже если заказчик отпадает, улучшение пост-вызовов, снижение резких окончаний, и повышение общей эффективности и клиентского опыта.

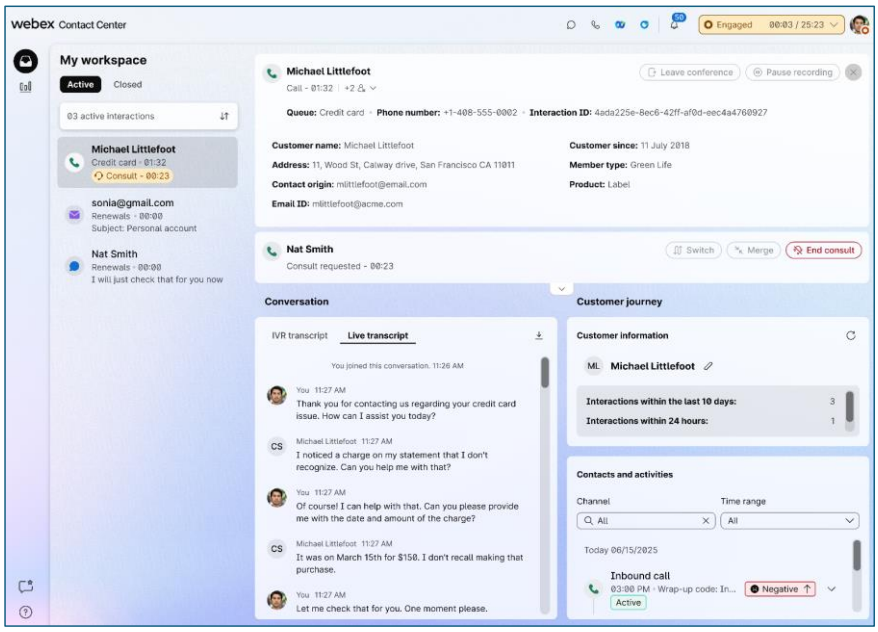


Рисунок 10 : консультации продолжаются после отключения пользователя

2.3.4. Планирование обратных вызовов — входящий и исходящий вручную (требует настройки администратора)

Commented [M(9]: следует ли это включить в раздел 2.3 об обработке вызовов? можно запланировать обратные вызовы во время взаимодействия

Commented [TS10R9]: Да, спасибо. Было бы лучше всего там. Перемещение этого раздела как 2.3.4.

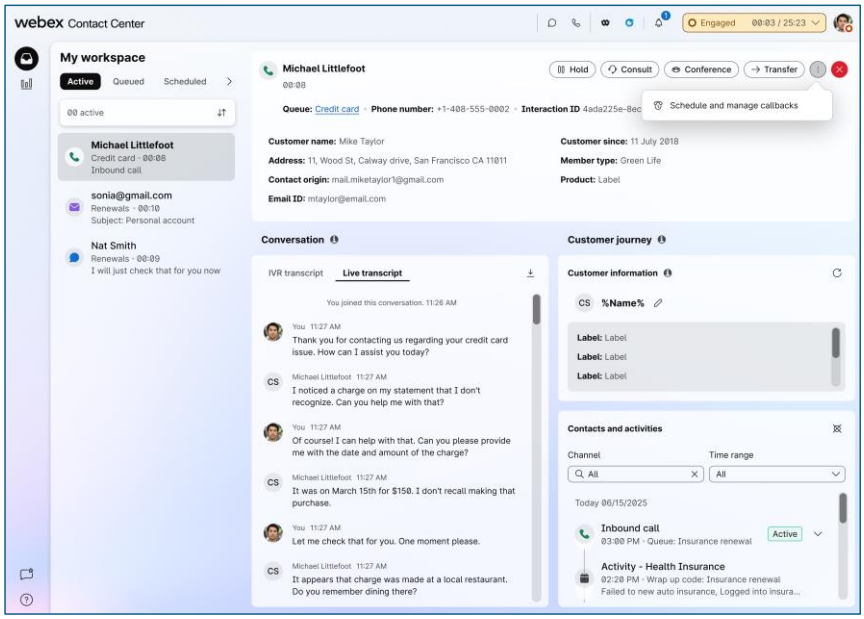
Новые возможности операторов по планированию обратных вызовов, повышение гибкости при выполнении последующих действий с клиентами.

Изменения

- **Планирование** обратных вызовов, инициированных операторами: операторы могут планировать входящие и исходящие вызовы вручную непосредственно из рабочего места во время интерактивного взаимодействия или даже в завершающем состоянии.
- **Настраиваемые сведения**: операторы могут настраивать сведения об обратном вызове, такие как имя пользователя, желаемое время (от 30 минут до 30 дней), часовой пояс, номер обратного вызова и имя очереди.
- **Параметры** назначения: обратные вызовы могут быть назначены кому-либо в очереди или конкретному оператору.
- **Возможности управления: операторы могут управлять существующими** обратными вызовами, в том числе редактировать, повторно перезавещать или отменять их.

- **Уведомления рабочего** стола: система будет предоставлять очистку уведомлений рабочего стола для запланированных обратных вызовов.

Почему это важно: Это обеспечивает большую гибкость в управлении последующими мероприятиями и упреждающей информационной работе, повышая удовлетворенность клиентов за счет разрешения разговоров в удобное время и повышения производительности операторов за счет распространения объема вызовов.



Улучшенное 11 планирование обратных вызовов — параметры управления взаимодействием

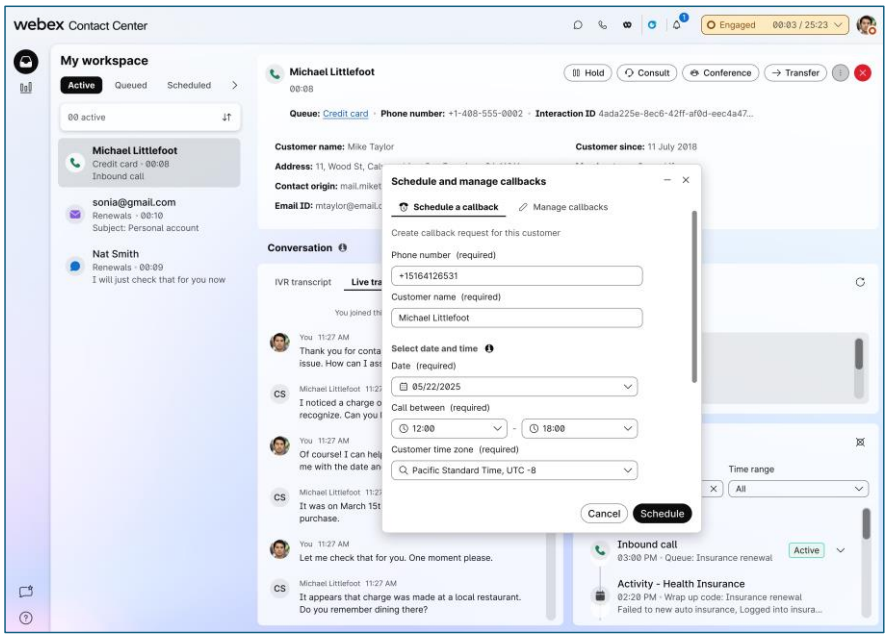


Рисунок 12 Улучшенное планирование обратных вызовов — планирование обратных вызовов и управление ими

2.3.4. Виджет путешествия с пользователем: опыт оператора (включено по умолчанию)

Операторы теперь будут иметь немедленный доступ к всеобъемлющему многоканального представления взаимодействий с клиентами, предоставляя критически важный контекст во время live-вызовов.

Изменения

- **Доступность** по умолчанию: виджет службы передачи данных о путешествии пользователя (CJDS) по умолчанию будет предоставлен в Webex Contact Center Agent Desktop и для супервизоров с персонами операторов. Он заменит существующий виджет "История контактов" в макете по умолчанию.
- **Повторное представление** о клиентах: операторы получают консолидированное представление в реальном времени обо всех предыдущих взаимодействиях с клиентами по голосовым каналам, стандартным чатам, электронной почте и IMI с отметками времени.
- **Расширенный контекст**: виджет позволяет операторам фильтровать информацию о взаимодействии с клиентами на основе каналов (голос,

электронная почта, чат, IMI) и в течение 365 дней, что позволяет быстро ссылаться на исторические подробности.

- **Сведения о клиентах**: операторы могут просматривать профили клиентов и идеи, что приводит к лучшему пониманию клиента и более персональных взаимодействий.

Why it Matters: Эта функция расширяет возможности операторов с целостным взглядом на историю клиента под рукой, устраняя необходимость повторять информацию и значительно повышая их способность эффективно решать запросы. Это приводит к повышению среднего времени обработки (AHT) и более положительному опыту работы с клиентами (CSAT/NPS).

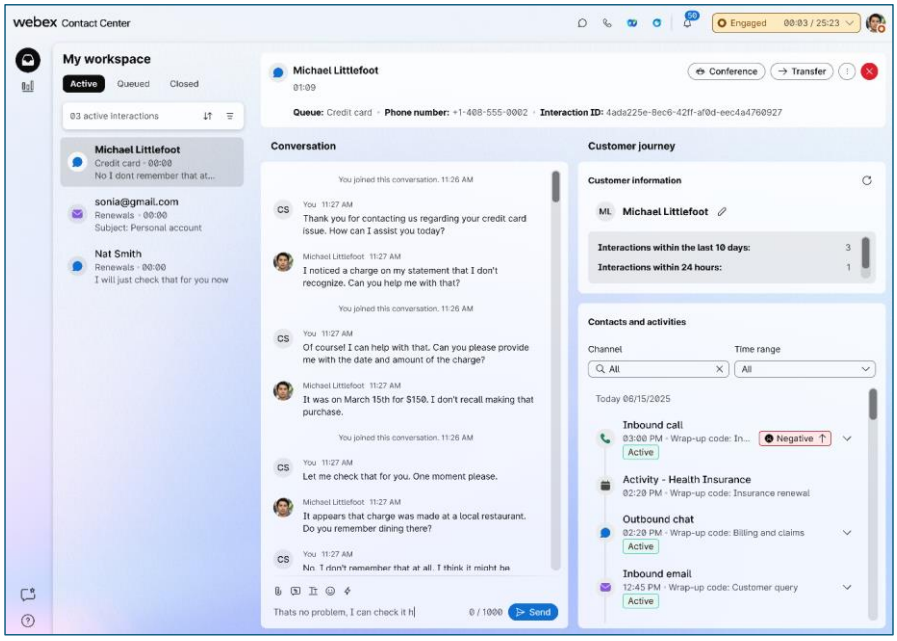


Рисунок 13 виджет «Путешествие пользователя»

2.4. Взаимодействие с другими клиентами: цифровые технологии и улучшения кампании

Новые возможности для инициирования и управления исходящими цифровыми взаимодействиями и кампаниями.

Commented [M(11]: Добавить 2.3.4 - виджет путешествия пользователя по умолчанию https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Данг (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Так как "Расписание обратных вызовов" был перемещен сюда как 2.3.4, добавлен виджет путешествия клиента как 2.3.5. Пожалуйста, проверьте.

2.4.1. Исходящий вызов цифрового оператора — взаимодействие с передачей (по умолчанию включено)

Операторы теперь будут обладать гибкостью для передачи исходящих цифровых взаимодействий (SMS и электронной почты) в очереди или других операторов/супервизоров.

Изменения

- **Пересылка исходящих SMS/электронная почта**: операторы с премиальной лицензией могут передавать цифровые исходящие SMS и сообщения электронной почты в очереди, других операторов или супервизоров (для тех, кто имеет роли супервизоров и операторов). Это имеет принципиальное значение для управления текущими коммуникациями.
- **Переадресовывать входящие сообщения электронной почты оператору**: теперь операторы могут слепым образом передавать сообщения входящие сообщения электронной почты другим операторам/супервизорам, что ранее ограничивалось очередями, предлагая более прямые варианты перехода.

Why it Matters: Это улучшение позволяет операторам избежать преждевременных завершения разговоров в конце своих смен, обеспечивая бесшовные переходы и постоянное обслуживание клиентов, особенно для клиентов, которым требуются непрерывные каналы связи.

Cisco Конфиденциальный

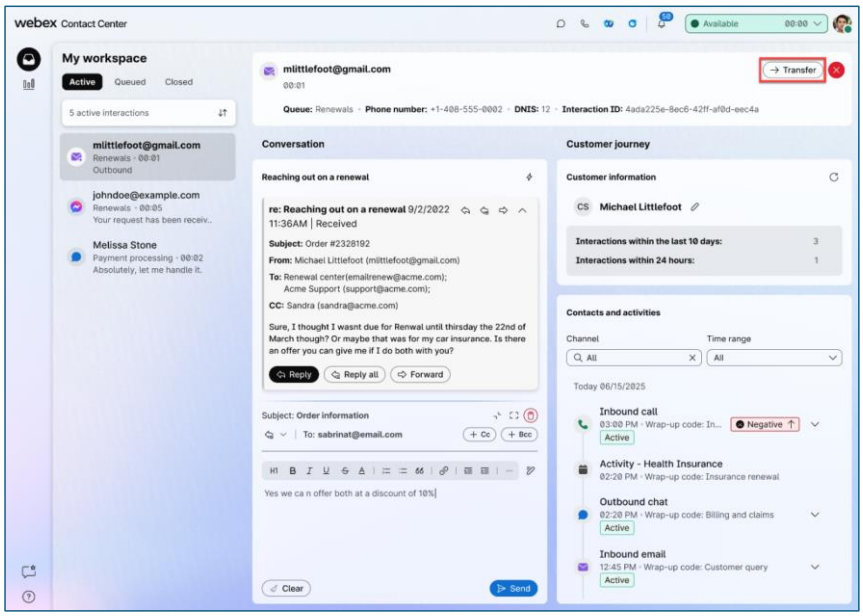


Рисунок 14 исходящей электронной почты с кнопкой переадресации

2.4.2. Усовершенствования интерфейса с desktop UX для предварительных кампаний (требуется настройка администратора)

Commented [M(13]: мы можем сказать это лучше

Commented [TS14R13]: Ниже приведены некоторые рекомендации. Можете ли вы предложить, какое название выглядит лучше, и я могу обновить соответственно?

"Улучшение рабочего стола UX: предварительный просмотр и прогнозируемые/прогрессивные улучшения кампании"

"Улучшения настольного UX для предварительного просмотра и прогрессивных/прогнозируемых кампаний"

"Улучшение UX Desktop: обновления для управления исходящими кампаниями"

"Обновления рабочего стола UX: предварительный просмотр и прогнозируемые/прогрессивные кампании"

«Упрощение UX Настольного: улучшения исходящей кампании»

Commented [M(15R13]: Усовершенствования UX на рабочем столе для предварительных кампаний

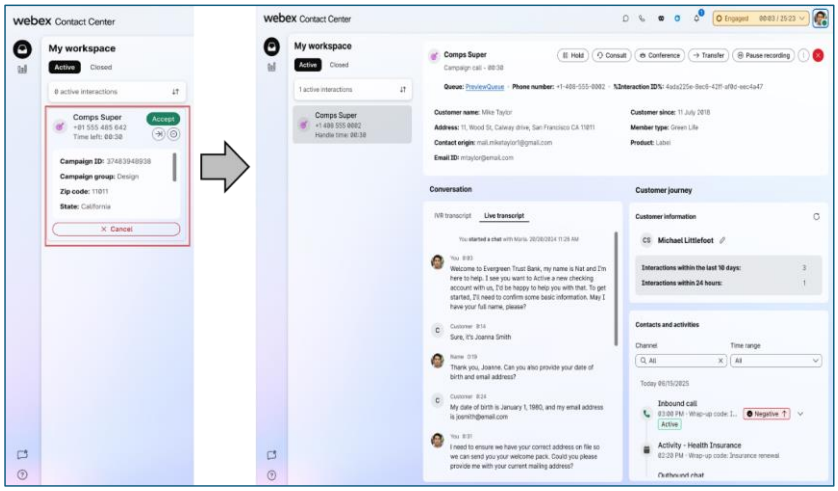
Улучшается удобство управления исходящими кампаниями в соответствии с текущими отраслевыми стандартами и возможностями Webex по предварительной подготовке.

Изменения

- **Улучшенный опыт предварительного просмотра кампании**: операторы теперь могут принимать вызовы или пропускать/удалять контакты, используя эти действия, захваченные с помощью ответа API.
- **Автоматическое нажатие** на контакты: контакты автоматически выдвигаются операторам, когда они становятся доступными, что оптимизирует время оператора (переход от вытягивания к модели push).
- **Настраиваемые параметры**: параметры уровня кампании позволяют администраторам отключать параметры «**Пропустить**» и «**Удалить**», а также настраивать длительность тайм-аута и автоматические действия ("Пропустить", "Принять", "Отклонить").

- **Журнал**: система ведет журнал того, как часто операторы используют параметры «**Пропустить**» и «**Удалить**» для более эффективного управления кампаниями.

Why it Matters: Эти обновления стремятся обеспечить более интуитивное и эффективное впечатление для операторов, участвующих в исходящих кампаниях, помогая им лучше подготовиться к этим взаимодействиям и управлять и закрыть существующие пробелы в функциях.



Улучшенная кампания предварительного просмотра рисунка 15

3. Путь супервизора: улучшенный надзор и управление

В этом разделе подробно описаны значительные изменения и новые возможности, поступающие в Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Расширенные учетные данные для входа и станции (требуется настройка администратора)

Как и у операторов, у супервизоров будет более упрощен процесс входа, что позволит снизить трения и повысить эффективность.

Изменения

- **Умные параметры** входа: на экране входа динамически отображаются только параметры, относящиеся к вашему профилю супервизора.

- **Предварительно заполненные** учетные данные: автоматическое предварительное заполнение номеров или добавочных номеров для профилей одиночных вариантов, что позволяет сэкономить время.
- **Проверка Webex Calling: проверка** в режиме реального времени для пользователей Webex Calling, обеспечение правильных и зарегистрированных добавочных номеров/ номеров набора.
- **Функция** "Не показывать это снова": возможность пропустить выбор станции для будущих входа, позволяя автоматический вход.

Why it Matters: Более быстрый вход, снижение количества ошибок и повышение эффективности маршрутизации для супервизоров, что позволяет им быстро получить доступ к инструментам управления. Кроме того, супервизоры, которые уже сохранили выбранные учетные данные, будут по-прежнему пользоваться бесшовным опытом, не сталкиваясь с новым интерфейсом и сохраняя свой текущий рабочий процесс.

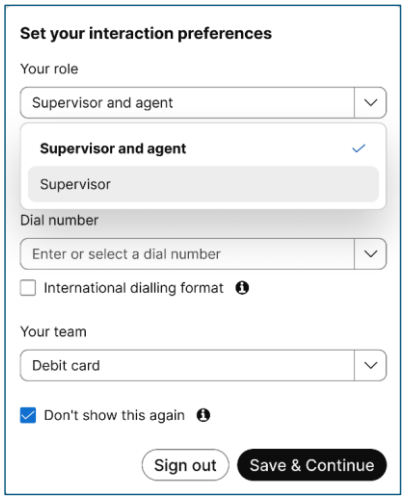


Рисунок 16 Расширенный экран входа супервизора

3.2. Мониторинг и управление: более глубокое понимание и контроль

Супервизоры получат более мощные инструменты для мониторинга в режиме реального времени и управления своими группами, позволяя принимать решения, на основе данных.

3.2.1. Статистика очереди в режиме реального времени (включена по умолчанию)

У супервизоров будет централизованное и доступное для действий представление производительности очереди, заменяющее предыдущую панель отчетов Home страницей.

Изменения

- **Выделенные "Очереди" Tab**: новый Tab/раздел в рабочей станции супервизора будет предлагать единую точку доступа для всей информации, связанной с очередями, включая показатели доступности операторов в реальном времени и ежедневные/7-дневные линии трендов.
- **Персональное представление**: возможность выбирать, упорядочивать и фильтровать столбцы для отображения наиболее релевантных показателей для конкретных очередей (например, наибольшее время ожидания, среднее время в очереди, среднее время ответа).
- **Визуальное представление**: показатели очередей в режиме реального времени будут представлены в визуально привлекательном и легко понятном формате (таблицы, диаграммы, графики).
- **Детализация возможностей**: супервизоры могут углубиться в детали очереди, изучив состояние операторов и текущие взаимодействия, а также получить представление о навыковой маршрутизации.
- **Прямые действия**: Интерфейс предоставляет прямой доступ к таким действиям, как назначение или удаление операторов (для очередей на основе операторов).

Why it Matters: эта функция обеспечивает критически важное представление в режиме реального времени о производительности очередей, позволяя супервизорам принимать быстрые решения, управляемые данными, чтобы оптимизировать укомплектование персонала, повысить уровень обслуживания и адаптироваться к изменению объемов вызовов.

Важные заметки:

- Эта функция реализована только в новом интерфейсе пользователя. Супервизорам необходимо переключиться на "**Новый вид",** чтобы получить доступ к статистике очередей в реальном времени.
- Для супервизоров в интерфейсе "**Новый вид**" автоматически появится новое представление очереди. Для включения или доступа к этой функции им не требуется обновлять схему ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Commented [M(16]: Давайте удалим эту линию @Janani Рамакришнан (janramak)

Commented [TS17R16]: Вырезан, но удалит полностью после подтверждения Янани.

Commented [M(18R16]: давайте удалим точно.. Я знаю, что мы не удаляем его сейчас.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Шарма (tejsharm) - не могли бы вы включить примечание, что новое представление очереди будет автоматически отображаться для супервизоров и им не нужно обновлять схему меблюра?

Commented [TS20R19]: Обновлено примечание.

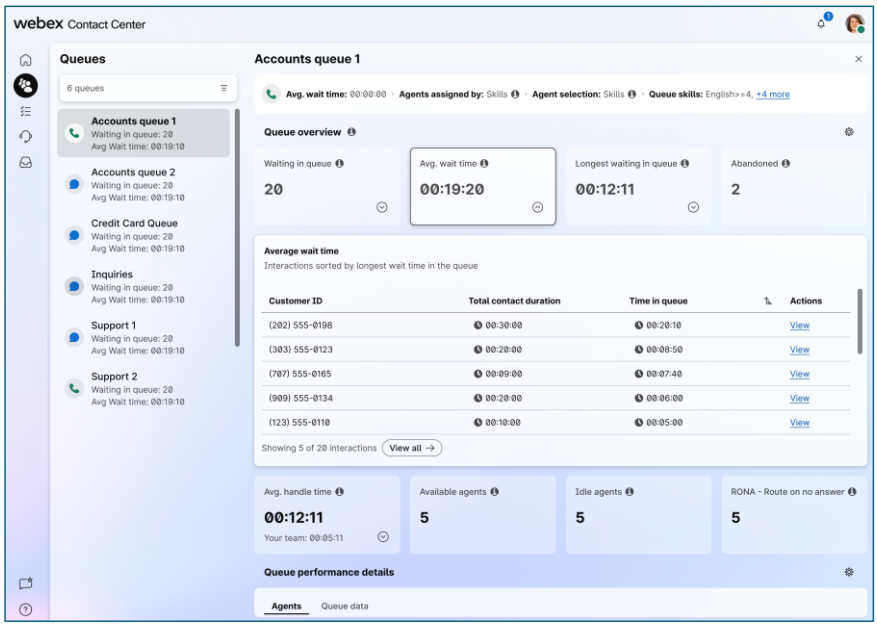


Рисунок 17 Новый супервизор Статистики очереди в режиме реального времени Tab

3.2.2. Представление списка взаимодействий (включено по умолчанию)

Область управления записью в настоящее время заменяется на новый Interactions Tab, обеспечивающий исчерпывающее представление обо всех взаимодействиях с клиентами.

Изменения

- **Новое "Взаимодействие" Tab**: это Tab обеспечит четкое представление в реальном времени взаимодействия с клиентами на каждом этапе, консолидируя живые, в очереди и прошлые взаимодействия.
- **Три подязычка**:
  - **Активные взаимодействия**: отслеживание динамических разговоров в режиме реального времени, в котором отображаются такие сведения, как идентификатор взаимодействия, канал, очередь, имя оператора и продолжительность взаимодействия.
  - **Взаимодействие в** очереди: см. сведения о взаимодействиях, ожидающих в очередях, включая идентификатор взаимодействия, очередь, канал и время, проведенное в контакт-центре.

- **Завершенные взаимодействия**: доступ к прошлым взаимодействиям и записям с легкостью.

- **Настраиваемая таблица**: настраиваемая таблица для фильтрации и организации данных, повышения удобства использования.

Why it Matters: Эта расширенная функция упрощает отслеживание текущих дел и обзор завершенных взаимодействий, повышая эффективность и реагирование супервизоров, предоставляя единый, интуитивно понятный интерфейс для управления взаимодействием.

Примечание о фильтрах: Несколько фильтров соответствуют именно каналу электронной почты, например тема электронной почты, адресаты и др. Для использования этих фильтров на странице "Взаимодействия" необходимо сначала включить их с помощью управления потоками.

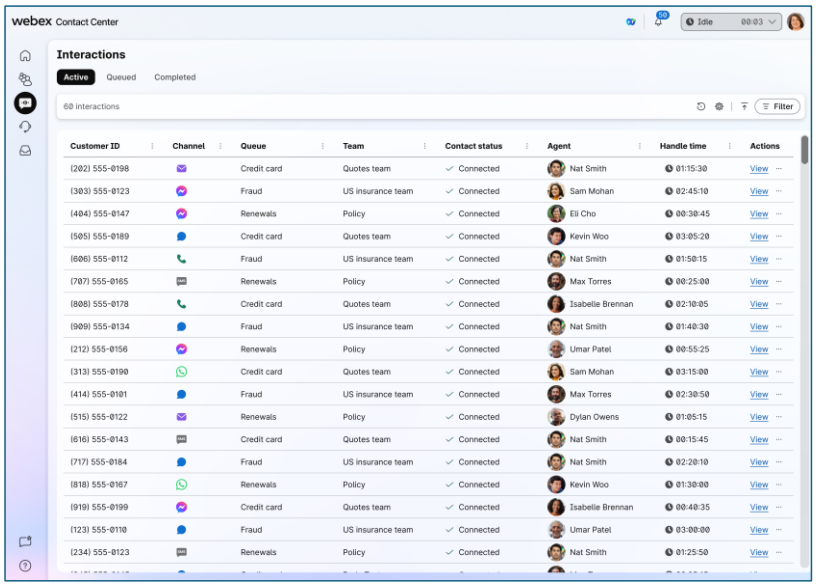


Рисунок 18 Новый вид списка взаимодействий

3.2.3. Представление сведений о взаимодействиях (требует настройки администратора)

Полное представление полной страницы для подробного анализа взаимодействия, предоставляющее более глубокие представления для супервизоров.

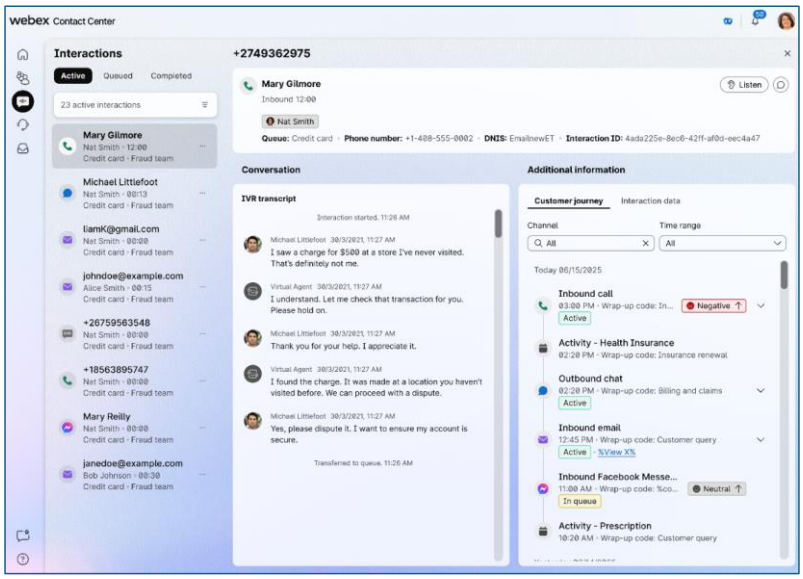
Изменения

- **Расширенный просмотр** сведений: супервизоры получат исчерпывающий обзор взаимодействий с клиентами, включая живые и завершенные стенограммы для цифровых взаимодействий.
- **Панель** богатых данных: наряду с имеющимися записями вы получите более глубокое понимание за счет стенограмм в реальном времени, панели подробных данных о взаимодействии (с временными интервалами, длительностью, временем удержания и временем обработки), а также просмотра путешествий клиентов по различным каналам и дням.
- **Централизованный доступ**: этот взгляд объединяет все релевантные данные о взаимодействии, упрощает анализ и обзор.

Why it Matters: Это дает супервизорам более богатые данные для улучшенного мониторинга, анализа и более глубокого понимания взаимодействия с клиентами, способствуя лучшему инструктажу и управлению производительностью.

Важные заметки / Скоро:

- Виджет «Путешествие пользователя» будет добавлен и обновлен в этом представлении как быстрое улучшение.
- Оперативные и исторические стенограммы также будут доступны в качестве быстрого набора.



Просмотр 19 подробных сведений о взаимодействии

Commented [M(21]: @Janani Рамакришнан (джанрамак) стенограммы не идут вправо... Можем ли мы подтвердить это обновление?

Commented [J(22R21]: Обновлено

3.2.4. Обновление навыкового профиля отдельного оператора на рабочем столе супервизора (требуется настройка администратора)

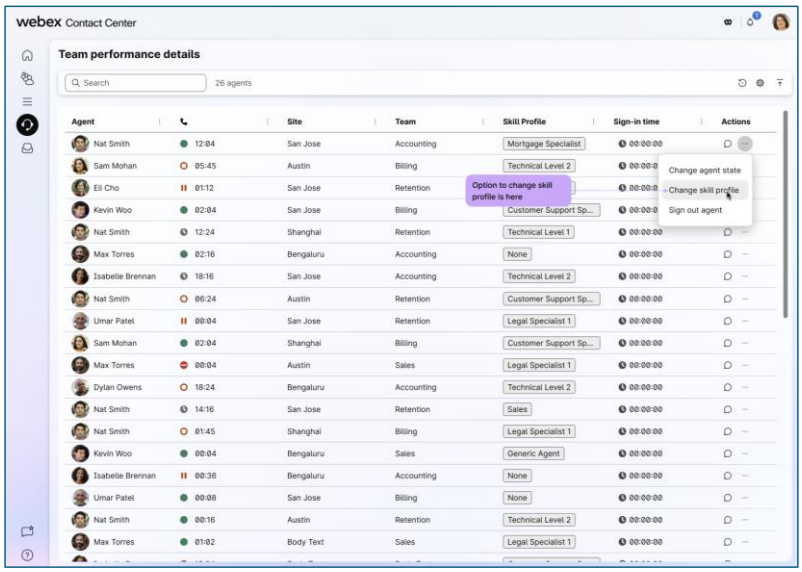
Супервизоры смогут напрямую корректировать навыковые профили операторов, оптимизируя операции и сокращая административные накладные расходы.

Изменения

- **Прямое обновление** навыкового профиля: супервизоры могут просматривать и обновлять отдельные навыковые профили операторов непосредственно на рабочей станции супервизора в окне "Сведения о производительности группы". Это устраняет необходимость перехода к центру управления для устранения необходимости выполнения таких изменений.
- **Корректировки** в режиме реального времени: позволяют супервизорам в режиме реального времени вносить корректировки в отношении операторов в рамках их области, например обновлять уровни навыков или назначать/удалять навыковые профили, обеспечивая немедленное воздействие на маршрутизацию.
- **Сведения о** ключевых навыках: для быстрого принятия обоснованных решений супервизоры могут просматривать сведения о профилье ключевых навыков, такие как имя навыка, тип навыка и значение навыка.
- **Алфавитная сортировка**: доступные навыковые профили и навыки в профиле будут сортироваться в алфавитном порядке для удобства использования.

Почему это важно: эта функция повышает оперативность работы, позволяя супервизорам быстро приспосабливаться к изменяющимся потребностям, напрямую управлять навыками оператора, не требуя вмешательства администраторов при каждом изменении, повышая эффективность и отзывчивость.

Cisco Конфиденциальный



20 Обновление навыкового профиля прямого супервизора

3.2.5. Управление назначением прямых операторов в очереди из рабочего стола супервизора (требуется настройка администратора)

Супервизоры могут напрямую назначать операторов в очереди, основанные на операторах, что обеспечивает больший контроль над управлением персоналом.

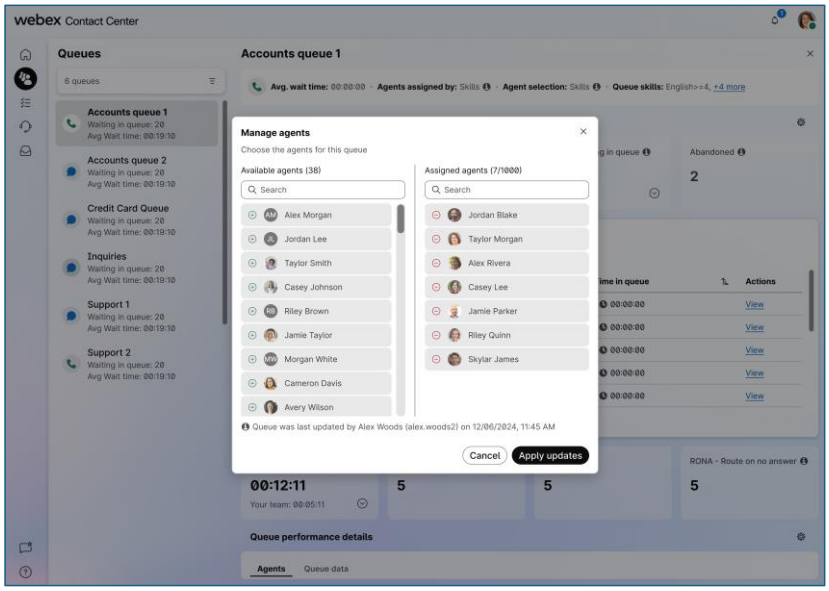
Изменения

- **Прямое назначение** между операторами в очередь: супервизоры могут напрямую назначать операторов в очередях на основе операторов из рабочего стола супервизора, что позволяет осуществлять динамические корректировки численности персонала с учетом потребностей реального времени.
- **Контроль емкости** очередей: супервизоры будут иметь контроль за очередями, достигшими своей емкости, что позволит им предотвратить дополнительные назначения операторам, чтобы избежать подавляющих очередей.
- **Доступ на** основе ролей: доступ к этим функциям контролируется администраторами через центр управления, что гарантирует, что разрешенные пользователи могут вносить изменения.

Cisco Конфиденциальный

- **Подтверждение** в режиме реального времени: после успешного обновления назначений в очереди супервизоры получат подтверждение/уведомление в режиме реального времени.

Почему это важно: эта способность дает супервизорам больший контроль над распределением операторов, позволяя более динамическому и эффективному управлению рабочей силой, особенно в средах очередей на основе операторов, и поддерживает миграцию заказчиков на территории.



Назначение 21 прямого оператора

4. Вывод: расширение возможностей контакт-центра

Улучшения Webex Contact Center Desktop представляют собой значительный шаг вперед в повышении ежедневного опыта для операторов и супервизоров. От упорядоченных входов и интуитивного управления задачами до мощного понимания в реальном времени и гибкой обработки вызовов — эти усовершенствования призваны повысить эффективность, улучшить связь и обеспечить исключительное обслуживание клиентов.

Мы призываем всех пользователей изучать эти новые возможности, предоставлять обратную связь и использовать их в полной мере. Ваши прозрения неоценимы, поскольку мы продолжаем развиваться и совершенствовать Webex Contact Center опыт.

Cisco Конфиденциальный

5. Вынос клавиш и элементы действий партнеров

Commented [TS23]: Чтобы ответить на следующий комментарий Janani:

"Я думаю, что мы должны вызвести 3-5 ключевых ожиданий / результатов с CTA для партнеров, что они должны обратить внимание и что они должны информировать клиента. Трудно получить это, прочитав большой документ".

Этот заключительный раздел можно сохранить как есть или удалить отсюда и передать его партнерам напрямую, со ссылкой на этот подробный документ.

Эти улучшения отмечают значительный скачок для Webex Contact Center Desktop, обеспечивая значительные улучшения для операторов и супервизоров. Чтобы обеспечить плавный переходный период и максимизировать ценность для ваших клиентов, вот важные результаты и важные действия для наших партнеров.

5.1. Основные результаты для ваших клиентов

5.1.1 Усовершенствоваемый и интуитивно понятный интерфейс пользователя

- **Ожидание**: у операторов и супервизоров будет свежий, последовательный и визуально привлекательный интерфейс. Этот свежий взгляд предназначен для снижения познавательной нагрузки, улучшения юзабилити и обеспечения более интуитивного рабочего процесса, создавая основу для будущих инноваций.
- **О чём общаться**: выделите преимущества обновления интерфейса: более чистый, современный вид, повышенная четкость и более комфортное ежедневное впечатление.

5.1.2 Операторы с полномочиями, ускорение разрешения

- **Ожидание**: операторы получают новые мощные инструменты, непосредственно интегрированные в свой рабочий процесс. Такие функции, как **Оперативные стенограммы**, **виджет** путешествия клиента, **взаимодействие** "Вишня" и **запланированные обратные вызовы** значительно улучят их способность понимать контекст клиентов, эффективно управлять взаимодействиями и предоставлять более точные и своевременные ответы.
- **О чем сообщать**: подчеркнуте, как эти функции будут способствовать повышению производительности оператора, сокращению среднего времени обработки (AHT) и повышению удовлетворенности клиентов (CSAT), позволяя более информативным и информированным взаимодействиям.

5.1.3 Улучшенный контроль супервизоров и оперативный анализ в реальном времени

- **Ожидание**: супервизоры получают беспрецедентную видимость и контроль над работой контакт-центров. Новая **статистика очередей в режиме реального времени, исчерпывающие**представления списков **и сведений** о взаимодействиях, а также возможность напрямую **обновлять навыковые профили** операторов и **управление назначениями операторов в**

очередях позволят принимать решения на основе данных и активной оптимизации рабочей силы.

- **Об общении**: подчеркивайте повышенную оперативность и улучшенные управленческие возможности, которые позволят супервизорам быстро приспосабливаться к изменяющимся требованиям и оптимизировать производительность команды.

5.2. Необходимые элементы действий партнеров

5.2.1 Упреждающая связь и осведомленность

- **Действие**: заранее проинформировать своих клиентов об этих предстоящих изменениях. Поделиться этим документом в качестве ресурса и осветить ключевые преимущества, имеющие отношение к конкретным операциям.
- **Почему это важно**: Раннее общение помогает управлять ожиданиями и подготавливает клиентов к переходному периоду, способствуя положительному опыту принятия.

5.2.2 Стратегическая конфигурация и планирование работы

- **Действие**: **Важно, что многие из этих новых мощных функций не включены по умолчанию.** Просмотрите примечания «Требуется настройка администратора» для каждой функции в этом документе. Работайте со своими клиентами, чтобы стратегически планировать активацию флагов функций, настраивать необходимые настройки в многофункциональном концентраторе и настраивать разрешения пользователей.
- **Почему это имеет значение**: Своевременная и правильная конфигурация имеет важное значение для клиентов, чтобы разблокировать всю ценность этих усовершенствований. Упреждающее планирование позволяет избежать проблем в последнюю минуту и гарантирует соответствие функций потребностям клиентов.

5.2.3 Обучение и поддержка при принятии на вооружение

- **Действия**: Подготовьте учебные материалы и сеансы для операторов и супервизоров ваших клиентов. Сосредоточьтесь на новых рабочих процессах, представленных такими функциями, как выбор «Вишня», «Стенограммы в реальном времени», виджет «Путешествие клиента» и расширенные инструменты управления супервизорами.
- **Почему это имеет значение**: Эффективное обучение является ключом к успешному принятию функций, гарантируя, что пользователи понимают, как использовать новые возможности для улучшения своих ежедневных задач и общей производительности.

5.2.4 Контроль и предоставление отзывов

- **Действия**: поощряйте клиентов предоставлять отзывы о новых функциях во время и после их выпуска. Ретрансляция любых критических замечаний или предложений обратно к Cisco.
- **Почему это имеет значение**: Ваше понимание и отзывы клиентов неоценимы для постоянного совершенствования и утонченности продукта.

Cisco Конфиденциальный