Webex Contact Center Desktop: Vylepšenia cesty agenta a supervízora

1. Úvod: Vynovený zážitok pre agentov a supervízorov

Cisco Webex Contact Center sa neustále vyvíja, aby zlepšil používateľskú skúsenosť, zefektívnil pracovné postupy a zvýšil produktivitu našich agentov a nadriadených. Nadchádzajúce vylepšenia prinášajú významné aktualizácie, najmä so zameraním na obnovené používateľské rozhranie, vylepšené spracovanie hovorov a pokročilé možnosti správy.

Tento dokument slúži ako váš komplexný sprievodca pochopením týchto transformačných zmien a podrobne popisuje cestu od prihlásenia k každodenným operáciám pre agentov aj nadriadených. Naším cieľom je zabezpečiť hladký prechod a maximalizovať prijatie týchto výkonných nových funkcií.

1.1. Celkové obnovenie používateľského rozhrania: nový vzhľad a prostredie pre všetkých (predvolene povolené)

Commented [M(1]: cieľová GA je 22. júla

Základným kameňom tohto vylepšenia je komplexné vizuálne vylepšenie pre pracovné plochy agenta aj supervízora. Cieľom tejto obnovy je poskytnúť čistejšie, modernejšie a intuitívnejšie rozhranie.

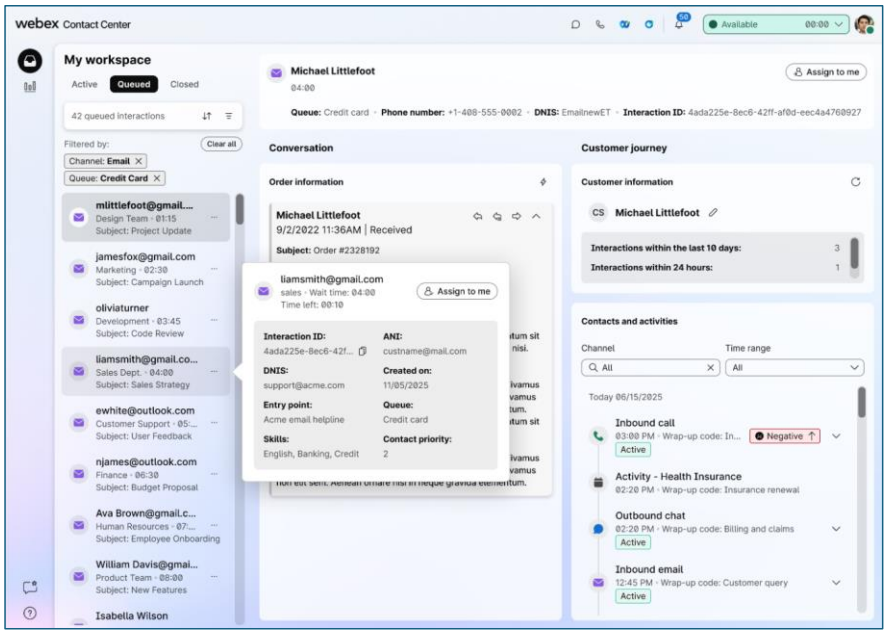
Čo sa mení:

- **Vizuálne** vylepšenia: Očakávajte aktualizované písma, vylepšené farby pozadia, zjednodušené prvky používateľského rozhrania a obnovenú paletu farieb. Nie je to len kozmetické; Je navrhnutý tak, aby zvýšil jasnosť a vizuálnu príťažlivosť, vďaka čomu sú vaše každodenné úlohy pohodlnejšie a efektívnejšie.
- **Aktualizovaná informačná architektúra**: Základná štruktúra používateľského rozhrania pracovnej plochy sa optimalizuje tak, aby bezproblémovo integrovala nadchádzajúce funkcie. To vytvára základy pre funkcie, ako je vylepšená správa úloh, štatistiky frontov v reálnom čase a robustnejšie interakcie Tab.

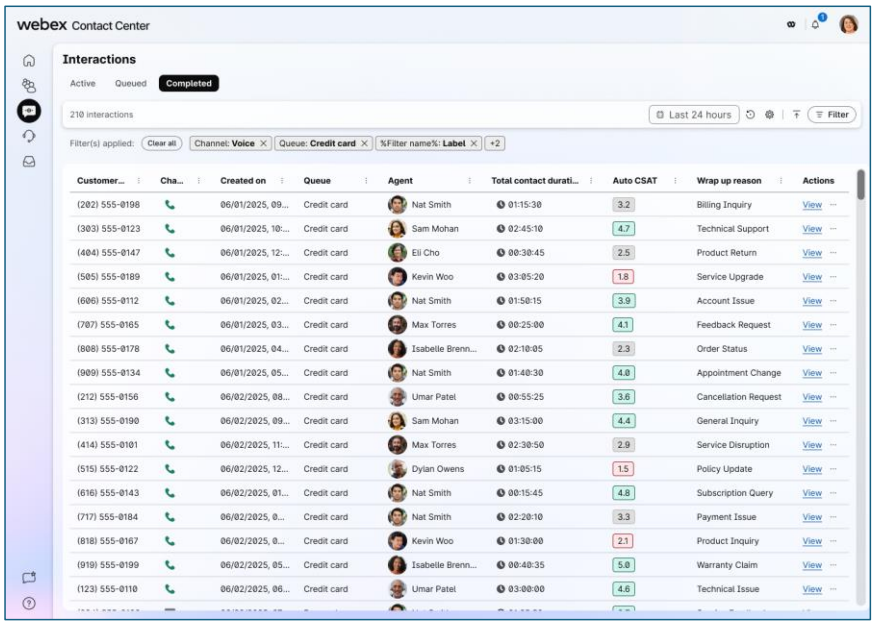
Prečo je to dôležité: Toto vizuálne obnovenie poskytuje konzistentné a moderné prostredie na celej platforme, zlepšuje použiteľnosť a pripravuje pracovnú plochu na budúce pokročilé funkcie.

Akcia pre používateľov: Nové používateľské rozhranie bude čoskoro určené pre všeobecnú dostupnosť (GA). Všetky nové funkcie uvedené v tomto dokumente sú k dispozícii výlučne v novom používateľskom rozhraní. Po povolení budú mať agenti možnosť TURN vypnúť nové používateľské rozhranie prostredníctvom **Nastavenia →**

Prepnúť nový vzhľad. Upozorňujeme však, že niektoré z nových funkcií nebudú fungovať v staršom vzhľade. Orgány dohľadu budú mať všetky nové funkcie k dispozícii len v novom používateľskom rozhraní a nebudú mať možnosť ich vypnúť.



Obrázok 1obnovený Agent Desktop UI



Obrázok 2 obnovené používateľské rozhranie počítača supervízora

2. Cesta agenta: od prihlásenia po interakciu so zákazníkom

Commented [M(2]: Dátum GA: 22. júla

Táto časť popisuje kľúčové zmeny a vylepšenia, ktoré majú vplyv na prostredie Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Rozšírené prihlasovacie a staničné poverenia (vyžaduje konfiguráciu správcu)

Commented [M(3]: Dátum GA: 22. júla

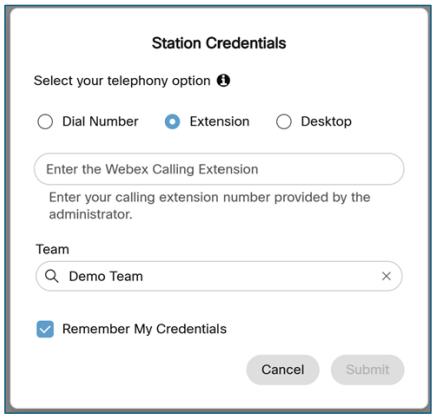
Proces prihlasovania sa zefektívňuje, aby bol rýchlejší, efektívnejší a menej náchylný na chyby, čím sa riešia bežné frustrácie agentov súvisiace s nesprávnymi alebo neaktívnymi vytáčacími číslami a opakovanými výbermi.

Čo sa mení:

- **Inteligentnejšie možnosti prihlásenia: Prihlasovacia** obrazovka bude dynamicky zobrazovať iba možnosti, ktoré sú relevantné pre váš profil agenta. Ak máte napríklad nakonfigurované telefonovanie iba pre stolné počítače, zobrazí sa iba možnosť pracovnej plochy, čím sa eliminujú nepotrebné možnosti. Agentom, ktorí majú iba digitálne služby, sa už nebudú zobrazovať možnosti telefonovania.

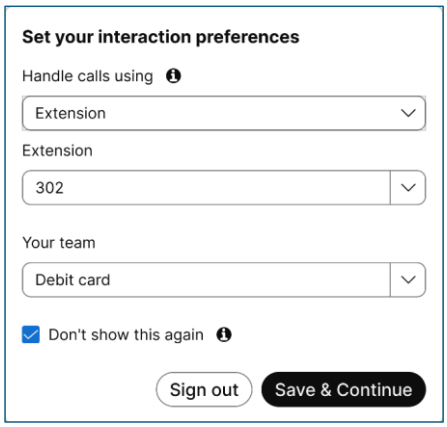
- **Predvyplnené poverenia**: Ak váš profil obsahuje jedno nakonfigurované telefónne číslo alebo klapku, tieto informácie sa automaticky predplnia, čo vám ušetrí čas a námahu. Pre profily s viacerými možnosťami bude k dispozícii pohodlná rozbaľovacia ponuka, ktorá umožní výber z rôznych plánov vytáčania alebo zadanie vlastnej klapky.
- **Overenie Webex Calling: Pre** používateľov Webex Calling overenie v reálnom čase zabezpečuje, že zadaná klapka alebo číslo vytáčania je správne, zaregistrované v zariadení alebo aplikácii a momentálne ich nepoužíva iný agent. Toto proaktívne overovanie zabraňuje bežným problémom so smerovaním, ako je RONA (Redirection on No Answer), a zlepšuje presnosť smerovania hovorov.
- **Funkcia** "Už to nezobrazovať": Nové začiarkavacie políčko vám umožňuje uložiť vaše údaje a preskočiť obrazovku výberu stanice počas nasledujúcich prihlásení, čím sa povolí automatické prihlásenie a tento krok sa vyhne. Toto nastavenie pretrváva pri rôznych prihláseniach do prehliadača a v prípade potreby ho možno kedykoľvek vymazať v nastaveniach profilu.

Prečo je to dôležité: Predtým museli agenti manuálne zadávať svoje poverenia a prechádzať viacerými krokmi, aby sa prihlásili, čo často viedlo k oneskoreniam a chybám. Toto vylepšenie zjednodušuje proces automatizáciou kľúčových krokov, výrazným skrátením času prihlásenia, minimalizáciou chýb spôsobených nesprávne napísanými informáciami a zlepšením presnosti smerovania hovorov. Agentom, ktorí uložili dnes vybrané poverenia, sa nové používateľské rozhranie nezobrazí, čo zabezpečí bezproblémové používanie pre tých, ktorí už túto funkciu používajú. Celkovo táto zmena vedie k plynulejšiemu štartu do pracovného dňa a zvýšeniu produktivity agentov.



Obrázok 3 aktuálnej prihlasovacej obrazovky agenta

Cisco Dôverné



Obrázok 4 Prihlasovacia obrazovka vylepšeného agenta

2.2. Správa úloh: Zjednodušené spracovanie interakcií

Spôsob, akým agenti zobrazujú a spravujú prichádzajúce úlohy a úlohy vo fronte, sa vyvíja pre lepšiu prehľadnosť a kontrolu.

2.2.1. Aktualizácia používateľského rozhrania zoznamu úloh (predvolene povolená)

Commented [M(4]: 22. júla

Tabla Zoznam úloh prechádza významným prepracovaním s cieľom zlepšiť organizáciu a čitateľnosť a ponúka jednotný priečinok doručenej pošty pre všetky interakcie.

Čo sa mení:

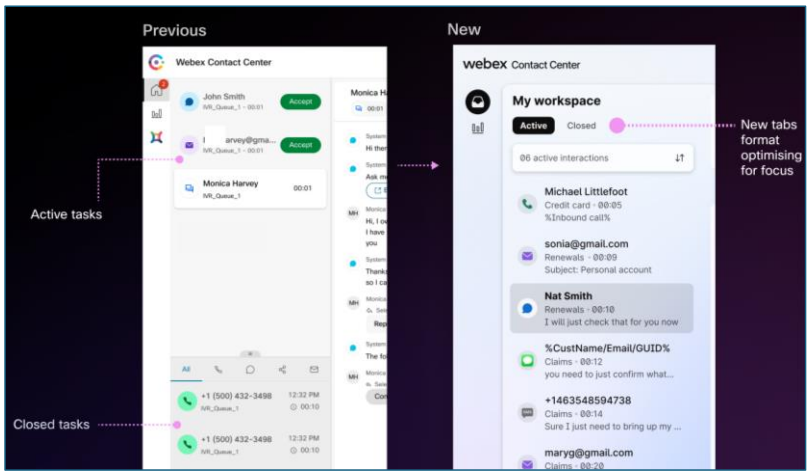
- **Dizajn** s kartami: Predchádzajúca rozdelená časť pre "**Nedávne**" bude nahradená dizajnom s 3 kartami, ktorý poskytuje jasný prehľad o vašom pracovnom zaťažení:
    - **Aktívny**: Zobrazuje všetky aktuálne aktívne interakcie vrátane typu hovoru, telefónneho čísla zákazníka, čísla DNIS, frontu a uplynutého času.
    - **Vo fronte**: Zobrazuje interakcie čakajúce vo frontoch, aby si agent mohol vybrať, zobrazujúce meno zákazníka, e-mail (ak je k dispozícii), front a uplynulý čas.
    - **Dokončené**: Poskytuje chronologický denník nedávno dokončených interakcií vo všetkých kanáloch.
- **Vylepšená viditeľnosť**: Všetci agenti zažijú túto zmenu používateľského rozhrania zoznamu úloh, čím sa zlepší ich schopnosť efektívne riadiť svoje

Cisco Dôverné

pracovné zaťaženie poskytovaním komplexného zobrazenia všetkých prichádzajúcich a prebiehajúcich interakcií na jednom paneli.

- **Indikátory** neprečítaných správ: Vizuálne zvýraznite neprečítané správy v chatoch a spoločenských konverzáciách.
- **Hromadné akcie**: Možnosť "**Prijať všetky úlohy**", keď čakajú na viaceré nové žiadosti.

Prečo je to dôležité: Táto aktualizácia prináša významný posun v spôsobe, akým agenti spravujú svoje interakcie nahradením predchádzajúcej rozdelenej časti pre "**Nedávne**" zjednodušeným dizajnom s kartami. Poskytnutím jasnejšieho a organizovanejšieho prehľadu aktuálnych, zaradených a dokončených úloh vo fronte v zobrazení s jedným panelom môžu agenti lepšie určovať priority a spravovať svoje pracovné zaťaženie. Táto zmena nielen zjednodušuje navigáciu, ale tiež zvyšuje efektivitu, umožňuje agentom efektívnejšie riadiť interakcie a poskytovať zvýšenú spokojnosť zákazníkov.



Panel úloh s obrázkom 5 – staré a nové používateľské rozhranie

2.2.2. Interakcie s výberom hrozienok (vyhľadávanie a výber) (vyžaduje konfiguráciu správcu)

Agenti získajú väčšiu kontrolu nad výberom digitálnych interakcií z frontov, čo im umožní efektívnejšie riadiť svoje pracovné zaťaženie.

Čo sa mení:

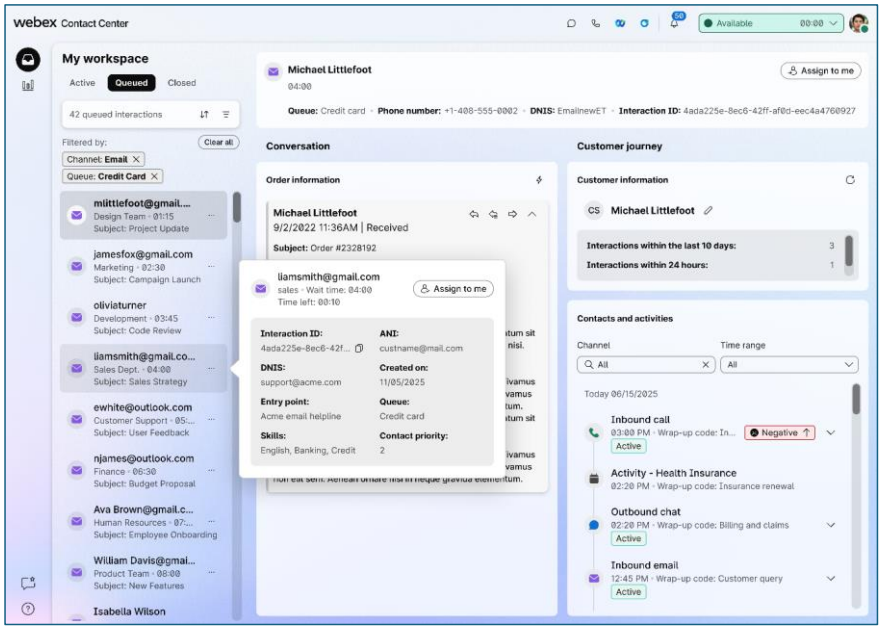
- **Nová funkcia** "Zaradené do frontu" Tab: V novom používateľskom rozhraní zoznamu úloh umožní #**Tab "Zaradené** do frontu" agentom zobrazovať, filtrovať a triediť konverzácie vo frontoch, ku ktorým majú prístup. Zaoberá sa scenármi, ako sú hroty interakcií alebo špecifické odborné znalosti agentov.

Commented [M(5]: Musíme zavolať, kde je potrebné konfiguráciu správcu oproti predvolenému povoleniu.

Commented [TS6R5]: Zobrazuje sa pre všetky funkcie bez ohľadu na to, či je funkcia nakonfigurovaná správcom alebo je predvolene povolená, iba v názvoch, pre rýchle pochopenie.

- **Výber** iniciovaný agentom: Agenti so štandardnými a prémiovými licenciami si teraz môžu manuálne priraďovať konverzácie, aj keď prekračujú svoje súbežné limity, čo poskytuje flexibilitu pri riešení úloh s vysokou prioritou alebo špecializovaných úloh.
- **Filtrovanie a triedenie**: Rozhranie ponúkne rôzne ikony na použitie štítkov zoradenia (napr. priorita kontaktu, meno zákazníka, najdlhšia doba čakania, názov frontu) a filtrov (napr. tok interakcie, podrobnosti, časové metriky, kanál, vstupný bod).
- **Ukážka** prepisov v reálnom čase: Agenti si môžu prezerať prepisy konverzácií v režime iba na čítanie pred vyzdvihnutím úlohy, čo poskytuje dôležitý kontext pre efektívnu manipuláciu.
- **Hromadný výber**: Možnosť hromadného výberu konverzácií z frontu na zvýšenie efektivity.

Prečo je to dôležité: Táto funkcia umožňuje agentom uprednostňovať určité konverzácie na základe odborných znalostí alebo naliehavosti a zlepšovať zákaznícku skúsenosť zabezpečením rýchlejších a presnejších riešení. Zjednodušuje tiež postupy prechodu konverzácie na konci zmien, čo umožňuje agentom uzavrieť slučky súvisiace úlohy.



Obrázok 6 Agent Desktop s funkciou Cherry Pick

2.3. Spracovanie hovorov: rozšírené komunikačné nástroje

Zavádza sa niekoľko vylepšení, ktoré zefektívňujú správu hovorov a poskytujú lepší kontext počas interakcií so zákazníkmi.

2.3.1. Prepisy agentov v reálnom čase (vyžaduje konfiguráciu správcu)

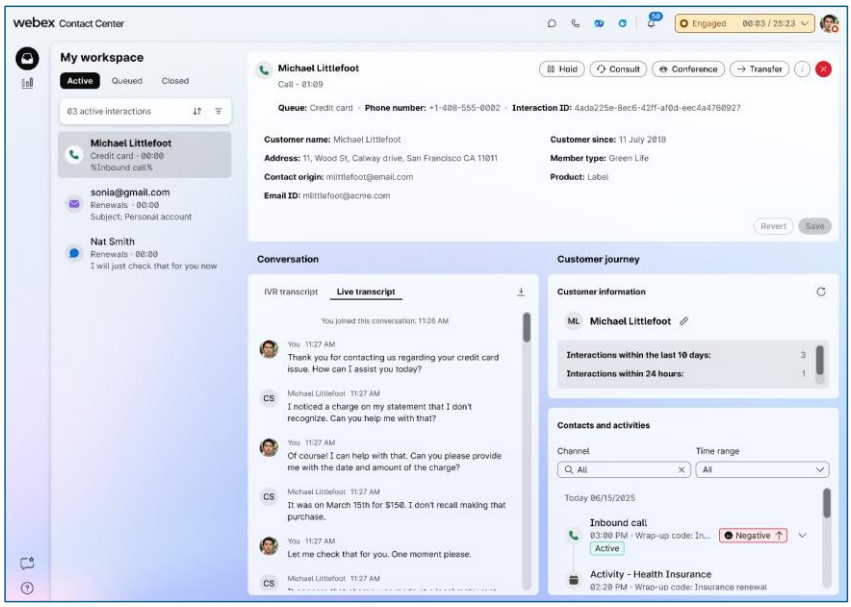
Agenti budú mať teraz živý, priebežne aktualizovaný prepis rozhovorov so zákazníkmi, čím sa zlepší ich schopnosť sledovať a efektívne reagovať.

Čo sa mení:

- **Živý prepis**: Každé hovorené slovo je presne zachytené v reálnom čase priamo v rámci Agent Desktop s cieľovou latenciou menej ako 1 sekunda.
- **Automatické posúvanie**: Prepis sa automaticky posúva, aby sa zobrazili najnovšie hovorené slová, pričom agenti sa môžu vrátiť späť a skontrolovať predchádzajúce časti konverzácie.
- **Podpora** hovorov viacerých strán: Počas scenárov presmerovania hovorov, konzultácií alebo konferencií sa prepisy zobrazia naživo od okamihu pripojenia k hovoru pre nových účastníkov a udalosti konzultácií / konferencie primárnych agentov sú jasne označené.
- **Znížené manuálne zapisovanie** poznámok: Agenti ich môžu bez námahy sledovať bez potreby manuálneho zapisovania poznámok, čo im umožňuje zostať plne zapojení a sústrediť sa na zákazníka.
- **Mechanizmus** spätnej väzby: Na konci konverzácie je k dispozícii voliteľná možnosť spätnej väzby palec hore/dole, ktorá pomáha zlepšiť presnosť prepisu.

Prečo je to dôležité: Táto funkcia zlepšuje presnosť komunikácie, znižuje nedorozumenia (najmä pokiaľ ide o diakritiku alebo zložité informácie) a zvyšuje efektivitu minimalizáciou opakovaných konverzácií a manuálneho zapisovania poznámok, čo vedie k presnejším a včasnejším reakciám.

Cisco Dôverné



Obrázok 7 Agent Desktop so živými prepismi

2.3.2. Škálovateľnosť: Vylepšené spôsoby konzultácií a prenosu (predvolene povolené)

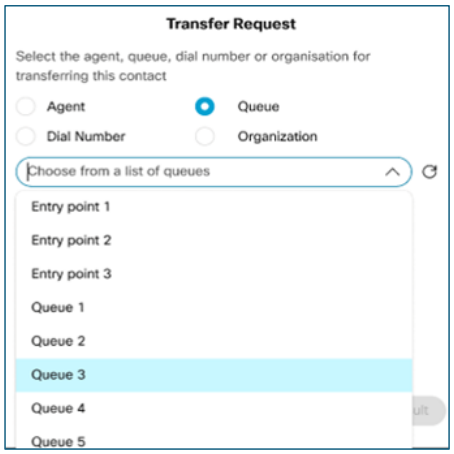
Commented [M(7]: je to 3720 - ak je to tak, je to júl

Používateľské prostredie funkcií presmerovania hovorov a konferencií sa zlepšuje v záujme väčšej konzistentnosti a prehľadnosti, najmä vo veľkých nasadeniach.

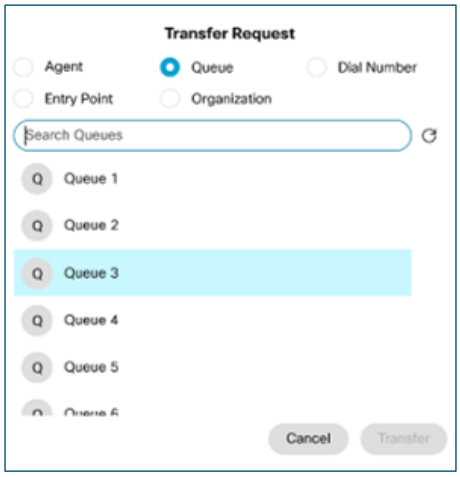
Čo sa mení:

- **Zjednodušené používateľské rozhranie**: Spôsoby konzultácií a prenosu budú mať konzistentnejší a intuitívnejší dizajn so samostatnými prepínacími tlačidlami pre vstupné body a fronty.
- **Jasnejšia navigácia**: Vstupné body a fronty sa zobrazia ako samostatné možnosti v režime transferu pre ľahšiu navigáciu a optimalizáciu priestoru obrazovky.
- **Štandardizovaný zoznam** entít: Entity (napr. agenti, fronty) budú uvedené jednotne v oboch modáloch, čím sa optimalizuje váš pracovný priestor zobrazením iba toho, k čomu máte prístup, na základe nastavení riadenia prístupu.
- **Stránkované vyhľadávanie**: Poverenia staníc, konzultačné a prenosové modály budú podporovať stránkované vyhľadávanie na efektívnu správu veľkého počtu tímov, vstupných bodov a frontov.

Prečo je to dôležité: Tieto vylepšenia zvyšujú efektivitu a robia vaše pracovné postupy spracovania hovorov plynulejšími, čím znižujú zmätok a chyby počas prenosov a konzultácií, najmä v prípade veľkých kontaktných centier.



Obrázok 8 Aktuálny prenos/konzultačné modály



Obrázok Vylepšený 9 prenos/konzultačné spôsoby

2.3.3. Elegantne predĺžiť konzultačnú nohu, ak zákazník neúmyselne spadne (vyžaduje konfiguráciu správcu)

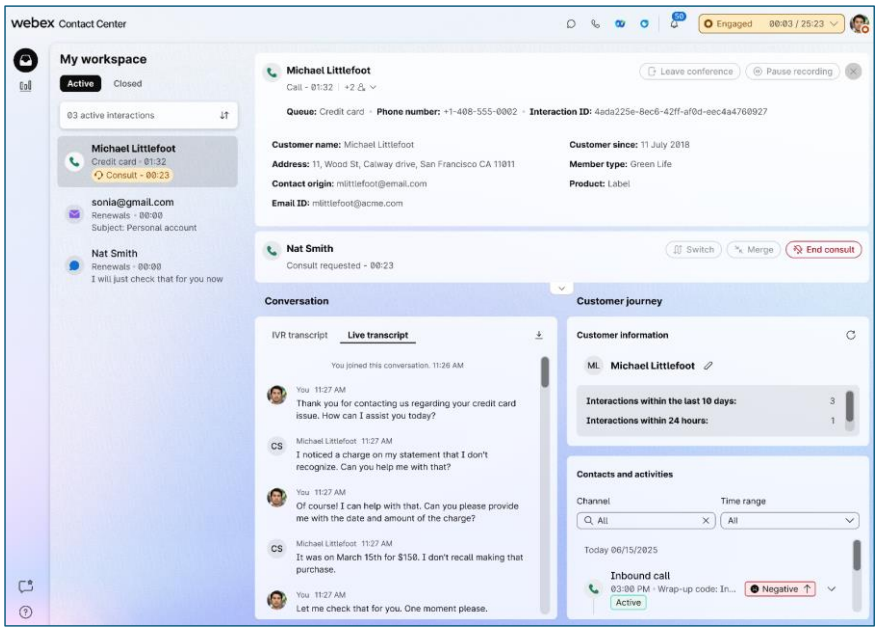
Commented [M(8]: Dátum GA je polovica júla

Táto funkcia zlepšuje spoluprácu počas konzultačných hovorov, zaisťuje kontinuitu a umožňuje agentom dokončiť diskusie, aj keď sa zákazník odpojí.

Čo sa mení:

- **Vymazať drop notifikácie**: Agenti dostanú jasné upozornenie, keď zákazník ukončí konverzáciu, a panel účastníkov bude presne odrážať neprítomnosť zákazníka.
- **Bezproblémová spolupráca** medzi agentom a konzultovanou stranou: Agent a konzultovaná strana môžu pokračovať v diskusii bez prerušenia, čo im umožní zosúladiť ďalšie kroky alebo akčné plány pre zákazníka.
- **Flexibilita pri opätovnom pripojení**: Agenti budú mať možnosť podržať konzultáciu, spätne zavolať zákazníkovi, spojiť sa s ním a bez problémov pokračovať v konzultácii bez straty kontextu.

Prečo je to dôležité: To zaisťuje, že agenti môžu dokončiť diskusie s odborníkmi, aj keď zákazník klesne, zlepšiť procesy po hovore, znížiť náhle ukončenie a zvýšiť celkovú efektivitu a skúsenosti zákazníkov.



Obrázok 10 Consult pokračuje aj po odpojení zákazníka

2.3.4. Naplánovať spätné volania - prichádzajúce a manuálne odchádzajúce (vyžaduje konfiguráciu správcu)

Nové možnosti pre agentov plánovať spätné volania, čím sa zvyšuje flexibilita pri sledovaní zákazníkov.

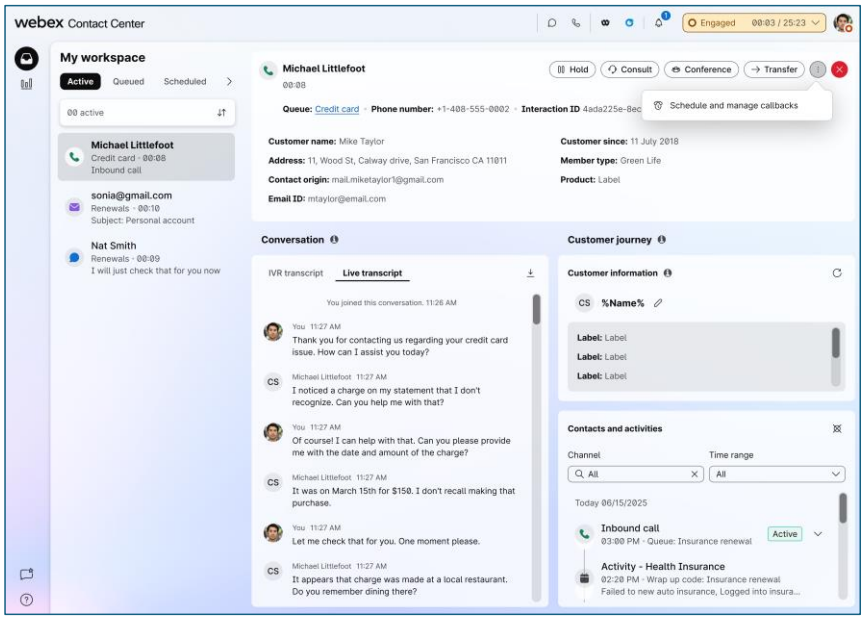
Čo sa mení:

Commented [M(9]: Malo by sa to dostať do časti 2.3 o vybavovaní hovorov? Pri interakcii je možné naplánovať spätné volania

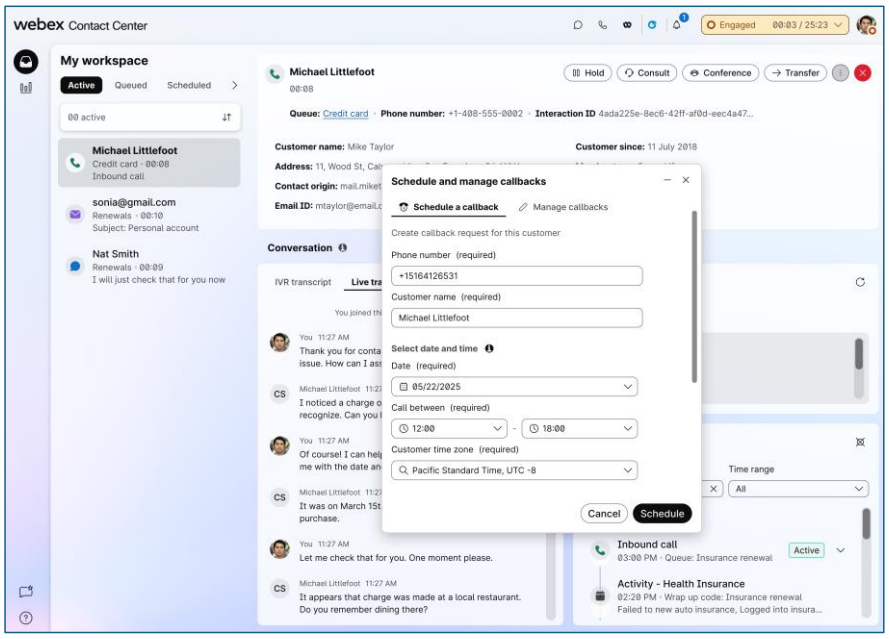
Commented [TS10R9]: Áno, ďakujem. Tam by to dávalo najväčší zmysel. Tento úsek sa posúva ako bod 2.3.4.

- **Plánovanie spätného volania** iniciované agentom: Agenti budú môcť naplánovať prichádzajúce aj manuálne odchádzajúce volania priamo z pracovnej plochy počas živej interakcie alebo dokonca v stave zabalenia.
- **Konfigurovateľné podrobnosti**: Agenti môžu nakonfigurovať podrobnosti spätného volania, ako je meno zákazníka, požadovaný čas (od 30 minút do 30 dní), časové pásmo, číslo spätného volania a názov frontu.
- **Možnosti** priradenia: Spätné volania je možné priradiť komukoľvek vo fronte alebo konkrétnemu agentovi.
- **Možnosti** správy: Agenti môžu spravovať existujúce spätné volania vrátane ich úprav, opätovného zaradenia do radu alebo ich zrušenia.
- **Oznámenia na ploche**: Systém poskytne jasné oznámenia na ploche pre plánované spätné volania.

Prečo je to dôležité: Poskytuje väčšiu flexibilitu pri riadení sledovania zákazníkov a proaktívnom dosahu, zlepšuje spokojnosť zákazníkov tým, že umožňuje konverzácie vo vhodnom čase a zvyšuje produktivitu agentov rozložením objemu hovorov.



Obrázok 11 Vylepšené plánovanie spätného volania - možnosti ovládania interakcie



Obrázok 12 Vylepšené plánovanie spätného volania - Naplánovanie a správa spätných volaní

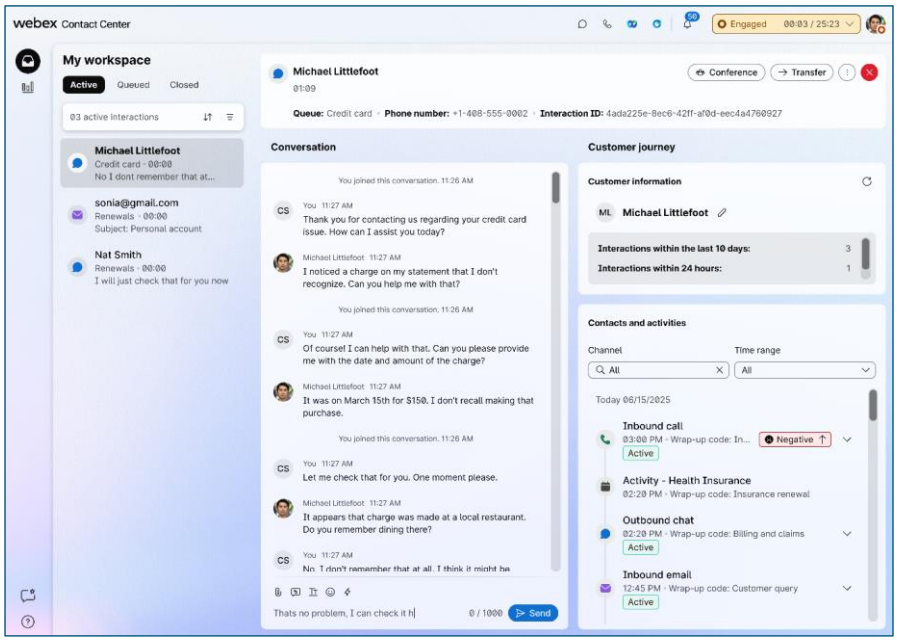
2.3.4. Widget Činnosť zákazníka: Skúsenosti agenta (predvolene povolené)

Agenti budú mať teraz okamžitý prístup ku komplexnému viackanálovému pohľadu na interakcie so zákazníkmi, ktorý poskytne kritický kontext počas živých interakcií.

Čo sa mení:

- **Predvolená dostupnosť**: Widget Customer Journey Data Service (CJDS) bude teraz predvolene poskytovaný v Webex Contact Center Agent Desktop a pre supervízorov s osobnosťami agentov. Nahradí existujúcu miniaplikáciu História kontaktov v predvolenom rozložení.
- **Holistický pohľad** na zákazníka: Agenti získajú konsolidovaný prehľad o všetkých predchádzajúcich zákazníckych interakciách v reálnom čase prostredníctvom hlasových, natívnych chatov, e-mailových kanálov a kanálov IMI spolu s časovými pečiatkami.
- **Vylepšený kontext: Widget** umožňuje agentom filtrovať informácie o interakcii so zákazníkmi na základe kanálov (hlas, e-mail, chat, IMI) a v rozpätí 365 dní, čo umožňuje rýchly odkaz na historické detaily.
- **Customer Insights**: Agenti si môžu prezerať profily a prehľady zákazníkov, čo vedie k lepšiemu pochopeniu zákazníka a personalizovanejším interakciám.

Prečo je to dôležité: Táto funkcia umožňuje agentom holistický pohľad na históriu zákazníkov na dosah ruky, eliminuje potrebu opakovať informácie a výrazne zlepšuje ich schopnosť efektívne riešiť otázky. To vedie k zlepšeniu priemerného času spracovania (AHT) a pozitívnejšej zákazníckej skúsenosti (CSAT/NPS).



Obrázok 13 miniaplikácie Cesta zákazníka

2.4. Outbound interakcie: digitálne vylepšenia a vylepšenia kampaní

Nové možnosti iniciovania a správy odchádzajúcich digitálnych interakcií a kampaní.

2.4.1. Digitálny agent iniciovaný odchádzajúci - interakcia prenosu (predvolene povolená)

Agenti budú mať teraz flexibilitu pri prenose odchádzajúcich digitálnych interakcií (SMS a e-mail) do frontov alebo iným agentom / supervízorom.

Čo sa mení:

- **Prenos odchádzajúcej komunikácie SMS/e-mail**: Agenti s prémiovými licenciami môžu prenášať digitálne odchádzajúce SMS a e-mailové interakcie do frontov, iných agentov alebo supervízorov (pre tých, ktorí majú roly supervízora a agenta). Je to rozhodujúce pre riadenie prebiehajúcej komunikácie.
- **Preniesť prichádzajúce e-maily na agenta: Agenti** teraz môžu naslepo prenášať prichádzajúce e-mailové interakcie iným agentom / supervízorom, čo je

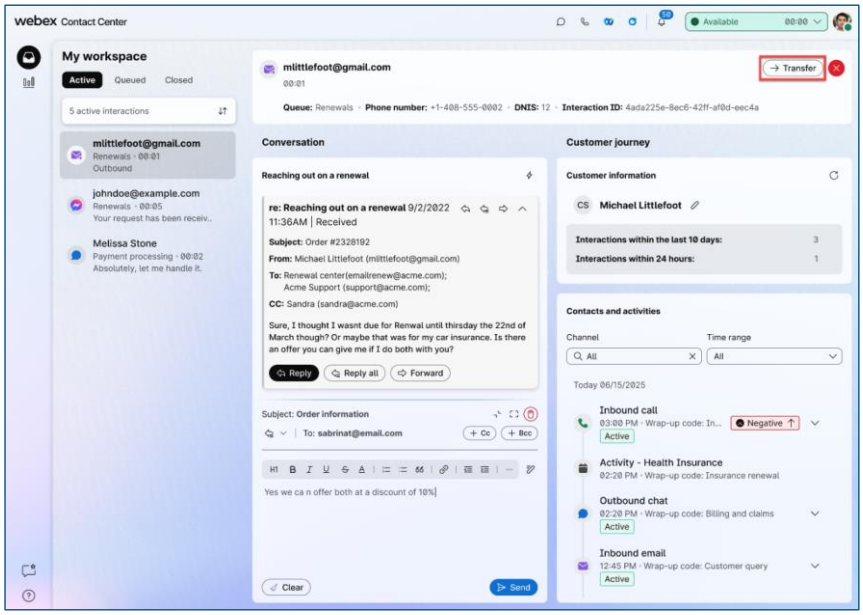
Commented [M(11]: Pridať 2.3.4 - Widget Cesta zákazníka v predvolenom nastavení https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Keďže "Naplánovať spätné volania" bol presunutý sem ako 2.3.4, pridaný "Widget Customer Journey" ako 2.3.5. Prosím skontrolujte.

funkcia, ktorá bola predtým obmedzená na fronty a ponúkala viac možností priameho odovzdania.

Prečo je to dôležité: Toto vylepšenie umožňuje agentom vyhnúť sa predčasnému ukončeniu konverzácie na konci svojich zmien, čím sa zabezpečí bezproblémové odovzdávanie a nepretržitý zákaznícky servis, najmä pre zákazníkov, ktorí vyžadujú nepretržité komunikačné kanály.



Zistiť 14 , že odchádzajúci e-mail s tlačidlom Prepojiť

2.4.2. Vylepšenia používateľského rozhrania pre počítače pre ukážkové kampane (vyžaduje konfiguráciu správcu)

Používateľské prostredie pre správu odchádzajúcich kampaní sa zlepšuje, aby bolo v súlade s aktuálnymi odvetvovými štandardmi a možnosťami Webex on-prem.

Čo sa mení:

- **Vylepšené prostredie** ukážkovej kampane: Agenti teraz môžu prijať hovor alebo preskočiť/odstrániť kontakty s týmito akciami zaznamenanými prostredníctvom odpovede API.
- **Automatizované push** kontaktov: Kontakty budú automaticky odoslané agentom, keď budú k dispozícii, čím sa optimalizuje čas agenta (prechod z pull na push model).

Commented [M(13]: Môžeme to vyjadriť lepšie

Commented [TS14R13]: Nižšie uvádzame niekoľko návrhov. Môžete navrhnúť, ktorý titul vyzerá lepšie a môžem ho zodpovedajúcim spôsobom aktualizovať?

"Vylepšovanie používateľského rozhrania pre počítače: vylepšenia ukážok a prediktívnej/progresívnej kampane"

Vylepšenia používateľského rozhrania pre počítače pre ukážkové kampane a progresívne/prediktívne kampane

"Zlepšovanie používateľského rozhrania pre počítače: aktualizácie správy odchádzajúcich kampaní"

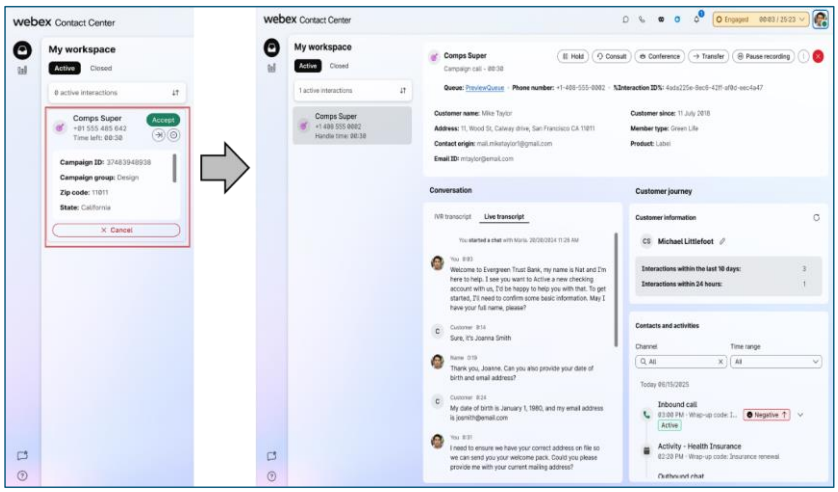
"Aktualizácie používateľského rozhrania pre počítače: ukážky a prediktívne/progresívne kampane"

"Zjednodušenie používateľského rozhrania pre počítače: vylepšenia odchádzajúcich kampaní"

Commented [M(15R13]: Vylepšenia používateľského rozhrania pre počítače pre ukážkové kampane

- **Konfigurovateľné možnosti**: Nastavenia na úrovni kampane umožnia správcom zakázať možnosti Preskočiť a **Odstrániť** a nakonfigurovať trvanie časového limitu a automatizované akcie (Preskočiť, Prijať, Odmietnuť).
- **Zapisovanie** do denníka: Systém bude zaznamenávať, ako často agenti používajú možnosti "**Preskočiť**" a "**Odstrániť**" pre lepšiu správu kampane.

Prečo je to dôležité: Cieľom týchto aktualizácií je poskytnúť intuitívnejšie a efektívnejšie prostredie agentom zapojeným do odchádzajúcich kampaní, pomôcť im lepšie sa pripraviť na tieto interakcie a spravovať ich a odstrániť existujúce medzery vo funkciách.



Obrázok 15 Rozšírená ukážková kampaň

3. Cesta supervízora: posilnený dohľad a riadenie

Táto časť podrobne popisuje významné zmeny a nové možnosti, ktoré prichádzajú na pracovnú plochu Webex Contact Center Supervisor.

3.1. Rozšírené prihlasovacie a staničné poverenia (vyžaduje konfiguráciu správcu)

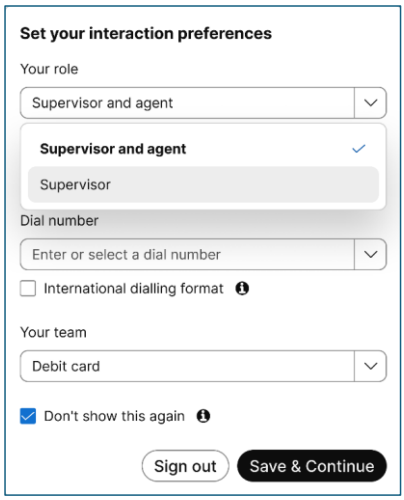
Podobne ako agenti, aj orgány dohľadu zažijú efektívnejší proces prihlásenia, čím sa zníži trenie a zlepší sa efektivita.

Čo sa mení:

- **Inteligentnejšie možnosti** prihlásenia: Prihlasovacia obrazovka bude dynamicky zobrazovať iba možnosti relevantné pre váš profil supervízora, čím sa eliminujú irelevantné voľby.

- **Vopred vyplnené poverenia**: Automatické predvypĺňanie čísel alebo klapiek pre profily s jednou možnosťou, čo šetrí čas.
- **Webex Calling Validation**: Overenie v reálnom čase pre používateľov Webex Calling, zabezpečenie správnych a registrovaných klapiek / čísel vytáčania.
- **Funkcia** "Už to nezobrazovať": Možnosť preskočiť výber stanice pre budúce prihlásenia, povoliť automatické prihlásenie.

Prečo je to dôležité: Rýchlejšie prihlásenie, zníženie chybovosti a vylepšená efektivita smerovania pre supervízorov, čo im umožní rýchly prístup k ich nástrojom na správu. Okrem toho vedúci pracovníci, ktorí už majú vybrané poverenia uložené, budú môcť naďalej využívať bezproblémové prostredie bez toho, aby sa stretli s novým používateľským rozhraním, čím si zachovajú svoj aktuálny pracovný postup.



Obrázok 16 Prihlasovacia obrazovka rozšíreného dohľadu

3.2. Monitorovanie a riadenie: hlbšie poznatky a kontrola

Orgány dohľadu získajú výkonnejšie nástroje na monitorovanie a riadenie svojich tímov v reálnom čase, čo umožní rozhodovanie založené na údajoch.

3.2.1. Štatistiky frontu v reálnom čase (predvolene povolené)

Orgány dohľadu budú mať centralizovaný a použiteľný pohľad na výkonnosť frontu, ktorý nahradí predchádzajúcu tabuľu stránky Home.

Čo sa mení:

- **Vyhradené fronty Tab**: Nová sekcia Tab/ v pracovnej ploche supervízora ponúkne jediný prístupový bod pre všetky informácie súvisiace s frontom vrátane

metrík dostupnosti agentov v reálnom čase a denných/7-dňových trendových línií.

- **Prispôsobené zobrazenie**: Možnosť vybrať, usporiadať a filtrovať stĺpce tak, aby sa zobrazovali najrelevantnejšie metriky pre konkrétne fronty (napr. najdlhšia čakacia úloha, priemerný čas vo fronte, priemerný čas na odpoveď).
- **Vizuálna reprezentácia**: Metriky frontu v reálnom čase budú prezentované vo vizuálne príťažlivom a ľahko zrozumiteľnom formáte (tabuľky, grafy, grafy).
- **Možnosti prechodu na detaily: Supervízori** sa môžu ponoriť do podrobností o fronte, preskúmať stav agenta a aktuálne interakcie a získať prehľad o smerovaní založenom na zručnostiach.
- **Priame akcie**: Rozhranie poskytuje priamy prístup k akciám, ako je priradenie alebo odstránenie agentov (pre fronty založené na agentoch).

Prečo je to dôležité: Táto funkcia poskytuje dôležité informácie o výkonnosti frontov v reálnom čase, čo umožňuje nadriadeným prijímať rýchle rozhodnutia založené na údajoch s cieľom optimalizovať personálne obsadenie, zlepšiť úroveň služieb a prispôsobiť sa meniacim sa objemom hovorov.

Dôležité poznámky:

- Táto funkcia je implementovaná iba v novom používateľskom rozhraní. Orgány dohľadu budú musieť prejsť na "**Nový vzhľad**", aby získali prístup k štatistikám frontu v reálnom čase.
- Nové zobrazenie frontu sa orgánom dohľadu automaticky zobrazí v rozhraní "**Nový vzhľad**". Nemusia aktualizovať rozloženie JSON, aby povolili alebo získali prístup k tejto funkcii.

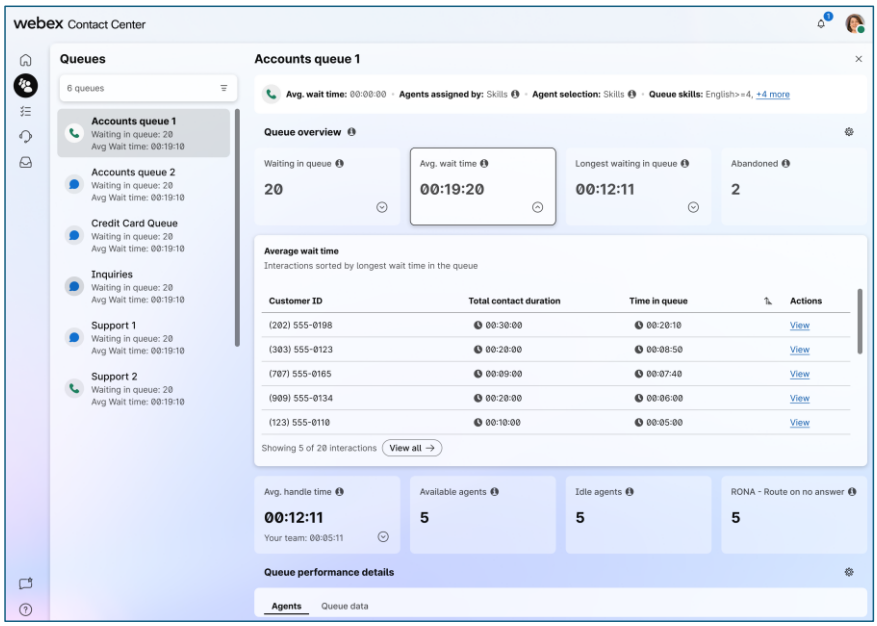
Commented [M(16]: odstráňme tento riadok @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Prečiarknuté, ale po Jananiho potvrdení sa úplne odstráni.

Commented [M(18R16]: Poďme pre istotu odstrániť.. Viem, že ho teraz neodstraňujeme.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - môžete prosím uviesť poznámku, že nové zobrazenie frontu sa automaticky zobrazí pre supervízorov a nemusia aktualizovať rozloženie JSON?

Commented [TS20R19]: Aktualizovaná poznámka.



Obrázok 17 Nový supervízor Štatistiky frontu v reálnom čase Tab

3.2.2. Zobrazenie zoznamu interakcií (predvolene povolené)

Oblasť Správa záznamov sa nahrádza novou oblasťou Interakcie Tab, ktorá poskytuje komplexný pohľad na všetky interakcie so zákazníkmi.

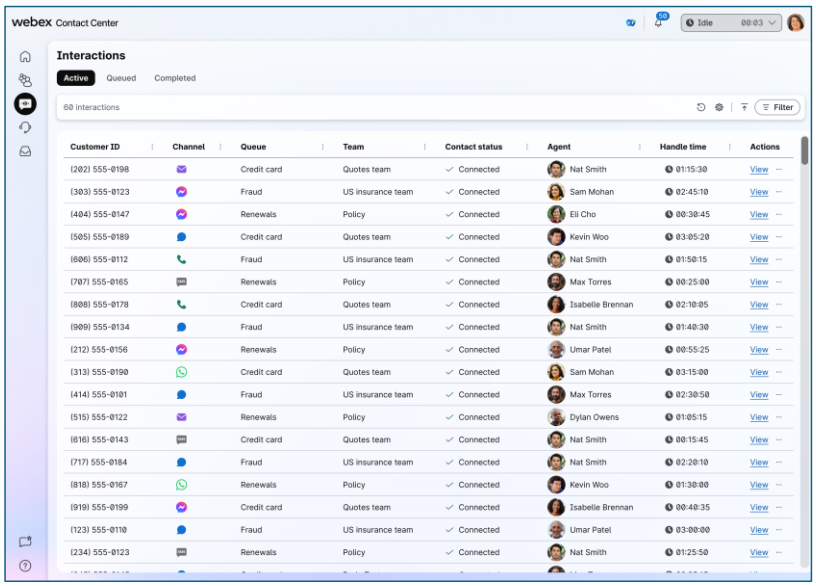
Čo sa mení:

- **Nové "Interakcie" Tab**: Tento Tab poskytne jasný pohľad na interakcie so zákazníkmi v reálnom čase v každej fáze, konsoliduje živé interakcie, interakcie vo fronte a minulé interakcie.
- **Tri podkarty**:
    - **Aktívne interakcie**: Monitorujte živé konverzácie v reálnom čase a zobrazujte podrobnosti, ako sú ID interakcie, kanál, front, meno agenta a trvanie interakcie.
    - **Interakcie** vo fronte: Pozrite si interakcie čakajúce vo frontoch vrátane identifikácie interakcie, frontu, kanála a času stráveného v kontaktnom centre.
    - **Dokončené interakcie**: Jednoduchý prístup k minulým interakciám a nahrávkam.

- **Prispôsobiteľná tabuľka**: Prispôsobiteľná tabuľka na filtrovanie a organizovanie údajov, ktorá zvyšuje použiteľnosť.

Prečo je to dôležité: Táto vylepšená funkcia zjednodušuje sledovanie prebiehajúcich prípadov a kontrolu dokončených interakcií, zvyšuje efektivitu a schopnosť reagovať pre orgány dohľadu tým, že poskytuje jediné intuitívne rozhranie na správu interakcií.

Poznámka k filtrom: Niekoľko filtrov zodpovedá konkrétne e-mailovému kanálu, napríklad predmet e-mailu, príjemcovia a ďalšie. Ak chcete tieto filtre používať na stránke Interakcie, musíte ich najprv povoliť prostredníctvom riadenia toku.



Obrázok Zobrazenie 18 zoznamu nových interakcií

3.2.3. Zobrazenie podrobností o interakciách (vyžaduje konfiguráciu správcu)

Komplexný celostránkový pohľad na podrobnú analýzu interakcie, ktorý orgánom dohľadu poskytuje hlbší prehľad.

Čo sa mení:

- **Rozšírené zobrazenie** podrobností: Orgány dohľadu získajú komplexný prehľad o interakciách so zákazníkmi vrátane živých a dokončených prepisov digitálnych interakcií.
- **Panel s bohatými údajmi**: Okrem existujúcich záznamov získate hlbšie prehľady prostredníctvom prepisov v reálnom čase, podrobného panela údajov o

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) prepisy neprichádzajú správne... Môžeme potvrdiť, že to aktualizujeme?

Commented [J(22R21]: Aktualizovaný

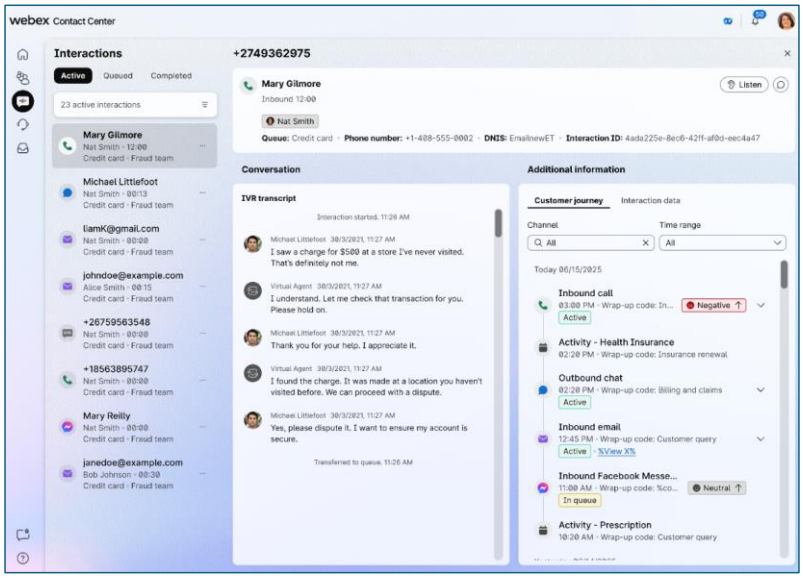
interakcii (zobrazujúceho načasovanie, trvanie, čas podržania a čas spracovania) a zobrazenia cesty zákazníka v rôznych kanáloch a dňoch.

- **Centralizovaný prístup**: Toto zobrazenie konsoliduje všetky relevantné údaje o interakciách, zjednodušuje analýzu a kontrolu.

Prečo je to dôležité: Poskytuje orgánom dohľadu bohatšie údaje na lepšie monitorovanie, analýzu a hlbšie pochopenie angažovanosti zákazníkov, čo uľahčuje lepší koučing a riadenie výkonnosti.

Dôležité poznámky / už čoskoro:

- Widget Zákaznícka cesta bude v tomto zobrazení pridaný a aktualizovaný ako rýchle vylepšenie.
- Ako rýchle sledovanie budú k dispozícii aj historické prepisy v reálnom čase.



Obrázok 19 Komplexné zobrazenie podrobností o interakcii

3.2.4. Aktualizácia profilu schopností individuálneho agenta z pracovnej plochy supervízora (vyžaduje konfiguráciu správcu)

Orgány dohľadu budú mať možnosť priamo upraviť profily zručností agentov, zefektívniť operácie a znížiť administratívne režijné náklady.

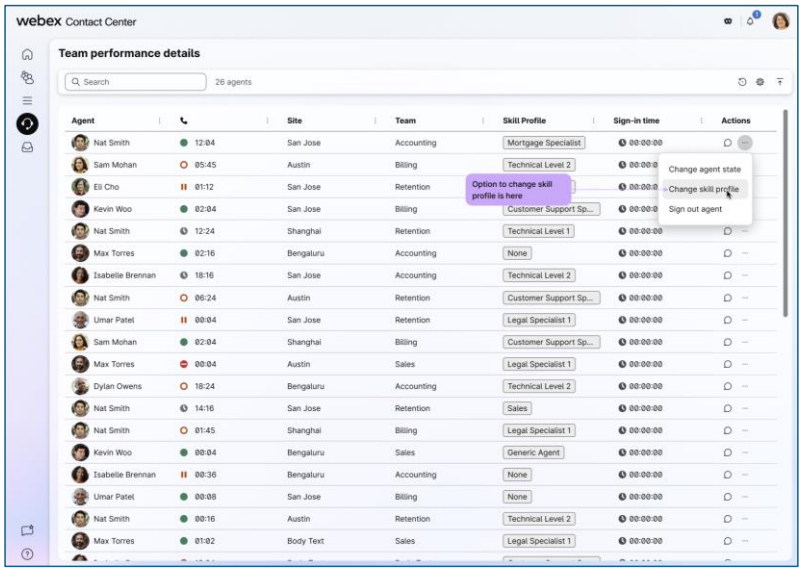
Čo sa mení:

- **Priame aktualizácie profilu** zručností: Supervízori môžu zobraziť a aktualizovať profily zručností jednotlivých agentov priamo z pracovnej plochy supervízora v

zobrazení Podrobnosti o výkonnosti tímu. To eliminuje potrebu navigácie do riadiaceho centra pre takéto zmeny.

- **Úpravy** v reálnom čase: Umožňuje orgánom dohľadu vykonávať úpravy v reálnom čase pre agentov patriacich do ich pôsobnosti, ako je aktualizácia úrovní zručností alebo priraďovanie/odstraňovanie profilov zručností, čím sa zabezpečí okamžitý vplyv na smerovanie.
- **Podrobnosti** o kľúčových zručnostiach: Supervízori si môžu prezrieť kľúčové podrobnosti o profile zručností, ako je názov zručnosti, typ zručnosti a hodnota zručnosti, aby mohli rýchlo prijímať informované rozhodnutia.
- **Abecedné zoradenie**: Dostupné profily zručností a zručnosti v rámci profilu budú zoradené abecedne, aby sa uľahčilo používanie.

Prečo je to dôležité: Táto funkcia zvyšuje prevádzkovú agilitu a umožňuje nadriadeným rýchlo sa prispôsobiť meniacim sa potrebám priamym riadením zručností agentov bez toho, aby pri každej zmene vyžadovala zásah správcu, čím sa zvyšuje efektivita a schopnosť reagovať.



Priama 20 aktualizácia profilu zručností supervízora

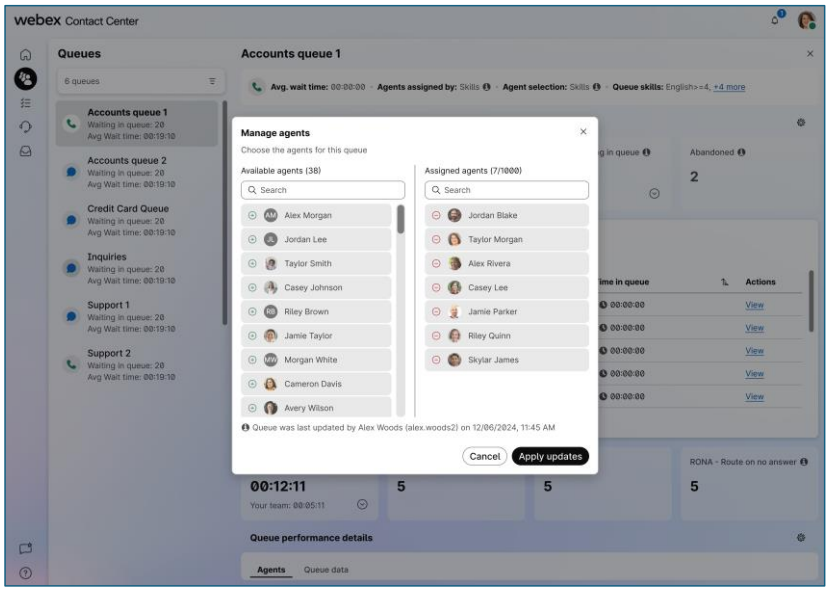
3.2.5. Správa priameho priradenia agenta do frontov z aplikácie Supervisor Desktop (vyžaduje konfiguráciu správcu)

Supervízori môžu priamo priradiť agentov do radov agentov, čím poskytujú väčšiu kontrolu nad riadením pracovnej sily.

Čo sa mení:

- **Priame priradenie** agenta do frontu: Supervízori môžu priamo priraďovať agentov do frontov agentov z pracovnej plochy supervízora, čo umožňuje dynamické úpravy personálneho obsadenia na základe potrieb v reálnom čase.
- **Viditeľnosť** kapacity frontu: Supervízori budú mať prehľad o frontoch, ktoré dosiahli svoju kapacitu, čo im umožní zabrániť priradeniu ďalších agentov, aby sa vyhli preťaženiu radov.
- **Prístup** na základe rolí: Prístup k tejto funkcii riadia správcovia prostredníctvom riadiaceho centra, čím zabezpečujú zmeny oprávnení používatelia.
- **Potvrdenie** v reálnom čase: Pracovníci dohľadu dostanú potvrdenie/upozornenie v reálnom čase po úspešnej aktualizácii priradení do radu.

Prečo je to dôležité: Táto funkcia poskytuje nadriadeným väčšiu kontrolu nad prideľovaním agentov, umožňuje dynamickejšie a efektívnejšie riadenie pracovnej sily, najmä v prostrediach frontov založených na agentoch, a podporuje migráciu lokálnych zákazníkov.



Pridelenie priameho agenta vedúceho figúrky 21

4. Záver: Posilnenie vášho kontaktného centra

Vylepšenia pre Webex Contact Center Desktop predstavujú významný krok vpred v zlepšovaní každodenných skúseností agentov aj supervízorov. Od zjednodušeného

prihlasovania a intuitívnej správy úloh až po výkonné prehľady v reálnom čase a flexibilné spracovanie hovorov, tieto vylepšenia sú navrhnuté tak, aby zvýšili efektivitu, zlepšili komunikáciu a poskytovali výnimočné služby zákazníkom.

Odporúčame všetkým používateľom, aby preskúmali tieto nové možnosti, poskytli spätnú väzbu a využili ich plný potenciál. Vaše poznatky sú neoceniteľné, pretože neustále vyvíjame a zdokonaľujeme skúsenosti Webex Contact Center.

5. Kľúčové poznatky a položky akcií partnerov

Tieto vylepšenia znamenajú významný skok vpred pre Webex Contact Center Desktop a prinášajú podstatné vylepšenia pre agentov aj supervízorov. Aby sme zabezpečili hladký prechod a maximalizovali hodnotu pre vašich zákazníkov, tu sú kritické výsledky a základné kroky pre našich partnerov.

5.1. Kľúčové výsledky pre vašich zákazníkov

5.1.1 Modernizované a intuitívne používateľské rozhranie

- **Očakávanie**: Agenti a supervízori zažijú svieže, konzistentné a vizuálne príťažlivé rozhranie. Tento svieži vzhľad je navrhnutý tak, aby znížil kognitívnu záťaž, zlepšil použiteľnosť a poskytol intuitívnejší pracovný postup, čím položí základy pre budúce inovácie.
- **Čo komunikovať**: Zdôraznite výhody obnovenia používateľského rozhrania: čistejší, modernejší vzhľad, zlepšenú prehľadnosť a pohodlnejšie každodenné prostredie.

5.1.2 Splnomocnení agenti, ktorí prinášajú rýchlejšie rozlíšenie

- **Očakávanie**: Agenti získajú výkonné nové nástroje priamo integrované do ich pracovného postupu. Funkcie ako **prepisy** v reálnom čase, **miniaplikácia Customer Journey, interakcie** Cherry Pick a **plánované spätné** volania výrazne zvýšia ich schopnosť porozumieť kontextu zákazníka, efektívne riadiť interakcie a poskytovať presnejšie a včasnejšie odpovede.
- **Čo komunikovať**: Zdôraznite, ako tieto funkcie zvýšia produktivitu agentov, skrátia priemerný čas spracovania (AHT) a povedú k vyššej spokojnosti zákazníkov (CSAT) tým, že umožnia personalizovanejšie a informovanejšie interakcie.

5.1.3 Vylepšená kontrola supervízora a prevádzkové prehľady v reálnom čase

- **Očakávanie**: Orgány dohľadu získajú bezprecedentný prehľad a kontrolu nad prevádzkou svojich kontaktných centier. Nové **štatistiky** frontu v reálnom čase, komplexný **zoznam interakcií a podrobné zobrazenia** a schopnosť

Commented [TS23]: K nasledujúcemu komentáru Janani: "

Myslím si, že musíme vyvolať 3-5 kľúčových očakávaní / výsledkov s výzvami na akciu pre partnerov, *čo znamená, čomu by mali venovať pozornosť a čo by mali informovať zákazníka. Je ťažké to získať čítaním veľkého dokumentu."*

Táto posledná časť môže byť ponechaná tak, ako je, alebo môže byť odtiaľto odstránená a zdieľaná priamo s partnermi s odkazom na tento podrobný dokument.

priamo **aktualizovať profily** zručností agenta a spravovať priradenia agentov do **frontov** umožnia rozhodovanie založené na údajoch a proaktívnu optimalizáciu pracovnej sily.

- **Čo komunikovať**: Zdôraznite zvýšenú prevádzkovú agilitu a zlepšené manažérske schopnosti, ktoré umožnia supervízorom rýchlo sa prispôsobiť meniacim sa požiadavkám a optimalizovať výkonnosť tímu.

5.2. Základné položky akcie partnera

5.2.1 Proaktívna komunikácia a informovanosť

- **Akcia**: Informujte svojich zákazníkov o týchto nadchádzajúcich zmenách v dostatočnom predstihu. Zdieľajte tento dokument ako zdroj a zdôraznite kľúčové výhody relevantné pre ich konkrétne operácie.
- **Prečo je to dôležité**: Včasná komunikácia pomáha riadiť očakávania a pripravuje zákazníkov na prechod, čím podporuje pozitívnu skúsenosť s prijatím.

5.2.2 Strategická konfigurácia a plánovanie povolení

- **Akcia**: **Rozhodujúce je, že mnohé z týchto výkonných nových funkcií NIE SÚ predvolene povolené.** Prečítajte si poznámky "Vyžaduje konfiguráciu správcu" pre každú funkciu v tomto dokumente. Spolupracujte so svojimi zákazníkmi na strategickom plánovaní aktivácie príznakov funkcií, konfigurácii potrebných nastavení v ovládacom centre a úprave povolení používateľov.
- **Prečo je to dôležité**: Včasná a správna konfigurácia je nevyhnutná na to, aby zákazníci odomkli plnú hodnotu týchto vylepšení. Proaktívne plánovanie zabraňuje problémom na poslednú chvíľu a zaisťuje, že funkcie sú prispôsobené potrebám zákazníkov.

5.2.3 Podpora školení a adopcií

- **Akcia**: Pripravte školiace materiály a stretnutia pre agentov a nadriadených vašich zákazníkov. Zamerajte sa na nové pracovné postupy, ktoré prinášajú funkcie ako Cherry Pick, prepisy v reálnom čase, miniaplikácia Customer Journey a vylepšené nástroje na správu supervízora.
- **Prečo je to dôležité**: Efektívne školenie je kľúčom k úspešnému prijatiu funkcií, vďaka čomu používatelia pochopia, ako využiť nové možnosti na zlepšenie svojich každodenných úloh a celkového výkonu.

5.2.4 Monitorovanie a poskytovanie pripomienok

- **Akcia**: Povzbudzujte zákazníkov, aby poskytli spätnú väzbu k novým funkciám počas ich vydania a po ňom. Odovzdajte akékoľvek kritické postrehy alebo návrhy späť na Cisco.

- **Prečo je to dôležité**: Vaše postrehy a spätná väzba od zákazníkov sú neoceniteľné pre neustále zlepšovanie a zdokonaľovanie produktov.

Cisco Dôverné