Webex Contact Center Namizje: izboljšave potovanja agentov in nadzornikov

1. Uvod: osvežena izkušnja za agente in nadzornike

Cisco Webex Contact Center se nenehno razvija, da bi izboljšal uporabniško izkušnjo, racionaliziral poteke dela in povečal produktivnost za naše agente in nadzornike. Prihajajoče izboljšave prinašajo pomembne posodobitve, zlasti s poudarkom na osveženem uporabniškem vmesniku, izboljšanem upravljanju klicev in naprednih zmogljivostih upravljanja.

Ta dokument služi kot izčrpen vodnik za razumevanje teh transformativnih sprememb, ki podrobno opisuje pot od prijave do dnevnih operacij za agente in nadzornike. Naš cilj je zagotoviti nemoten prehod in čim bolj izkoristiti te zmogljive nove funkcije.

1.1. Splošno osveževanje uporabniškega vmesnika: nov videz in način delovanja za vse (privzeto omogočeno)

Commented [M(1]: ciljna GA je 22. julij

Temelj te izboljšave je celovit vizualni dvig za namizja agentov in nadzornikov. Cilj te osvežitve je zagotoviti čistejši, sodobnejši in intuitiven vmesnik.

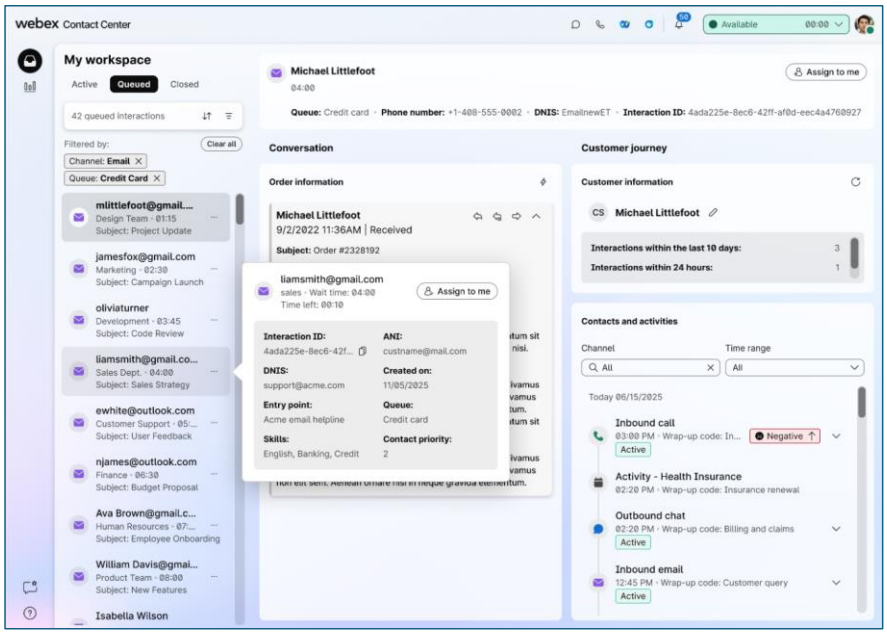
Kaj se spreminja:

- **Vizualne izboljšave**: pričakujte posodobljene pisave, dodelane barve ozadja, poenostavljene elemente uporabniškega vmesnika in osveženo barvno paleto. To ni samo kozmetika; Zasnovan je tako, da izboljša jasnost in vizualno privlačnost, zaradi česar so vaša vsakodnevna opravila udobnejša in učinkovitejša.
- **Posodobljena informacijska arhitektura**: Osnovna struktura uporabniških vmesnikov namizja je optimizirana za brezhibno integracijo prihajajočih funkcij. To postavlja temelje za funkcije, kot so izboljšano upravljanje opravil, statistika čakalnih vrst v realnem času in bolj robustne interakcije Tab.

Zakaj je pomembno: Ta vizualna osvežitev zagotavlja dosledno in sodobno izkušnjo v celotni platformi, izboljšuje uporabnost in pripravlja namizje na prihodnje napredne zmogljivosti.

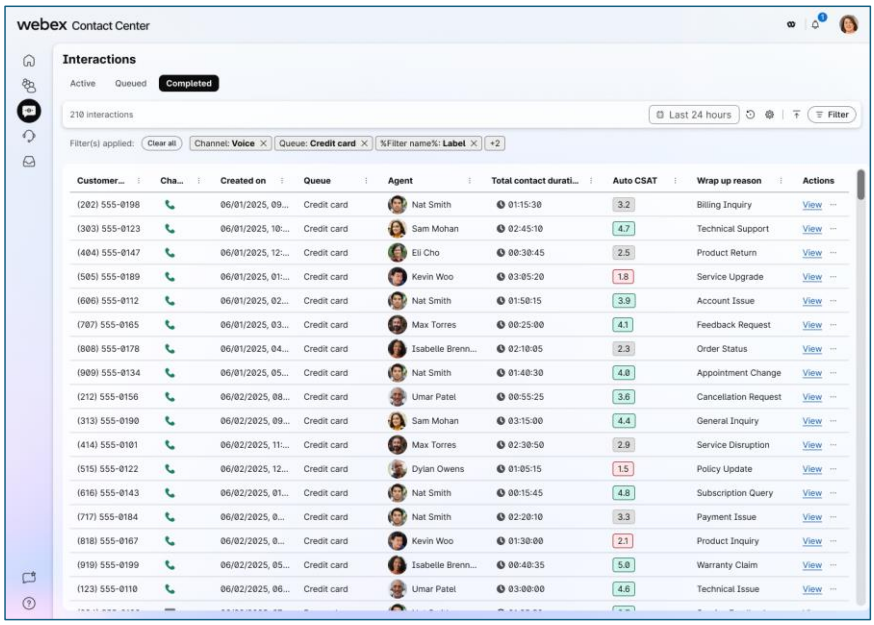
Dejanje za uporabnike: novi uporabniški vmesnik bo kmalu namenjen splošni razpoložljivosti (GA). Vse nove funkcije, omenjene v tem dokumentu, so na voljo izključno v novem uporabniškem vmesniku. Ko bo omogočen, bodo imeli agenti možnost TURN izklopa novega uporabniškega vmesnika prek **nastavitev → preklopa**

novega videza. Vendar upoštevajte, da nekatere nove funkcije ne bodo delovale v starejšem videzu. Za nadzornike bodo vse nove zmogljivosti na voljo samo v novem uporabniškem vmesniku in ne bodo imeli možnosti izklopa.



Slika 1Osvežen uporabniški vmesnik Agent Desktop

Cisco Zaupno



Slika 2 osveženega uporabniškega vmesnika nadzornika za namizne računalnike

2. Dejavnost posrednika: od prijave do interakcije s stranko

Commented [M(2]: Datum GA: 22. julij

V tem razdelku so opisane ključne spremembe in izboljšave, ki vplivajo na izkušnjo Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Izboljšan vpis in poverilnice postaje (potrebna je skrbniška konfiguracija)

Commented [M(3]: Datum GA: 22. julij

Postopek prijave se racionalizira, da bo hitrejši, učinkovitejši in manj dovzeten za napake, s čimer se bodo obravnavale pogoste frustracije agentov, povezane z nepravilnimi ali neaktivnimi številkami klicev in ponavljajočimi se izbirami.

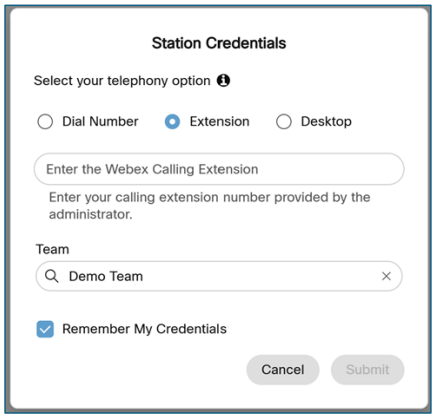
Kaj se spreminja:

- **Pametnejše možnosti** prijave: na zaslonu za prijavo bodo dinamično prikazane samo možnosti, ki ustrezajo vašemu profilu posrednika. Če ste na primer konfigurirani za namizno telefonijo, boste videli samo možnost namizja in odpravili nepotrebne izbire. Samo digitalni agenti ne bodo več videli možnosti telefonije.

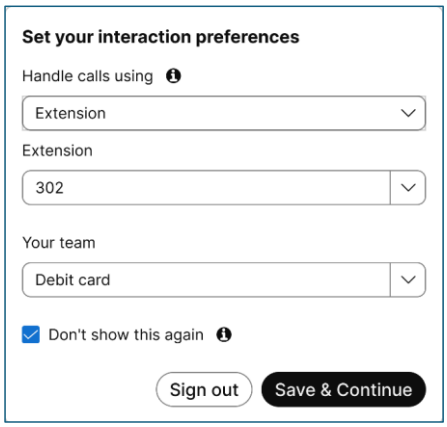
Cisco Zaupno

- **Vnaprej izpolnjene poverilnice**: če vaš profil vsebuje eno konfigurirano številčno številko ali razširitev, bodo ti podatki samodejno vnaprej izpolnjeni, s čimer boste prihranili čas in trud. Za profile z več možnostmi bo na voljo priročen spustni meni, ki omogoča izbiro med različnimi načrti klicanja ali vnos razširitve po meri.
- **Webex Calling Preverjanje**: Za uporabnike Webex Calling preverjanje veljavnosti v realnem času zagotavlja, da je vnesena številka razširitve ali klica pravilna, registrirana v napravi ali aplikaciji in je trenutno ne uporablja drug agent. To proaktivno preverjanje veljavnosti preprečuje pogoste težave z usmerjanjem, kot je RONA (Redirection on No Answer), in izboljša natančnost usmerjanja klicev.
- **Funkcija** »Ne pokaži več«: Novo potrditveno polje vam omogoča, da shranite svoje podatke in preskočite zaslon za izbiro postaje med naslednjimi vpisi, kar omogoča samodejno prijavo in zaobide ta korak. Ta nastavitev velja za različne prijave v brskalnik in jo lahko po potrebi kadar koli počistite v nastavitvah profila.

Zakaj je pomembno: Prej so morali agenti ročno vnesti svoje poverilnice in krmariti po več korakih za prijavo, kar je pogosto povzročilo zamude in napake. Ta izboljšava poenostavi postopek z avtomatizacijo ključnih korakov, znatno skrajša čas vpisa, zmanjša število napak zaradi napačno vnesenih informacij in izboljša natančnost usmerjanja klicev. Posredniki, ki so shranili danes izbrane poverilnice, ne bodo videli novega uporabniškega vmesnika, kar zagotavlja nemoteno izkušnjo za tiste, ki že uporabljajo to funkcijo. Na splošno ta sprememba vodi k lažjemu začetku delovnega dne in večji produktivnosti za zastopnike.



Slika 3 Trenutni zaslon za vpis posrednika



Slika 4 Izboljšan zaslon za vpis posrednika

2.2. Upravljanje opravil: poenostavljeno ravnanje z interakcijo

Način, kako si posredniki ogledujejo in upravljajo dohodna opravila in opravila v čakalni vrsti, se razvija za boljšo jasnost in nadzor.

2.2.1. Posodobitev uporabniškega vmesnika seznama opravil (privzeto omogočena)

Commented [M(4]: 22. julij

Podokno Seznam opravil je v postopku znatne prenove, da bi izboljšalo organizacijo in berljivost, saj ponuja poenoteno mapo »Prejeto« za vse interakcije.

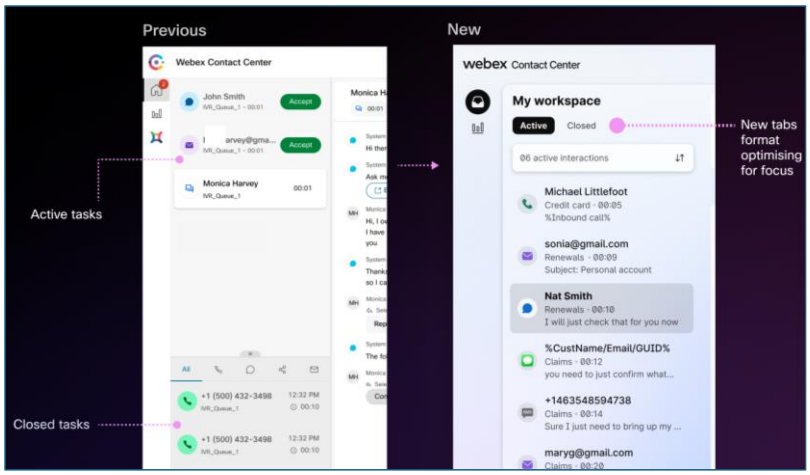
Kaj se spreminja:

- **Oblikovanje** z zavihki: Prejšnji razdeljeni odsek za "**Nedavne**" bo nadomeščen z zasnovo s 3 zavihki, ki zagotavlja jasen pregled vaše delovne obremenitve:
    - **Aktivno**: prikazuje vse trenutno aktivne interakcije, vključno z vrsto klica, telefonsko številko stranke, DNIS, čakalno vrsto in pretečenim časom.
    - **Čakalna vrsta**: prikazuje interakcije, ki čakajo v čakalnih vrstah, ki jih posrednik izbere, pri čemer prikaže ime stranke, e-pošto (če je na voljo), čakalno vrsto in pretečeni čas.
    - **Dokončano**: zagotavlja kronološki dnevnik nedavno zaključenih interakcij v vseh kanalih.
- **Izboljšana vidljivost**: Vsi posredniki bodo doživeli to spremembo uporabniškega vmesnika seznama opravil, s čimer se bo izboljšala njihova zmožnost učinkovitega upravljanja delovne obremenitve z zagotavljanjem celovitega pogleda z enim podoknom vseh dohodnih in tekočih interakcij.

Cisco Zaupno

- **Indikatorji** neprebranih sporočil: vizualno označite neprebrana sporočila v klepetih in družabnih pogovorih.
- **Množična dejanja**: možnost »**Sprejmi vsa opravila**«, ko je v teku več novih zahtev.

Zakaj je pomembno: Ta posodobitev uvaja pomemben premik v tem, kako posredniki upravljajo svoje interakcije, tako da prejšnji razdeljeni razdelek za »**Nedavne**« zamenja s poenostavljenim oblikovanjem z zavihki. Z zagotavljanjem jasnejšega in bolj organiziranega pregleda trenutnih, čakalnih vrst in dokončanih opravil v pogledu z enim podoknom lahko posredniki bolje razvrstijo po pomembnosti in upravljajo svojo delovno obremenitev. Ta sprememba ne samo poenostavlja navigacijo, ampak tudi izboljšuje učinkovitost, saj agentom omogoča učinkovitejše upravljanje interakcij in večje zadovoljstvo strank.



Podokno 5 opravila slike – stari in novi uporabniški vmesnik

2.2.2. Interakcije med izbirami češenj (iskanje in izbiranje) (potrebna je skrbniška konfiguracija)

Agenti bodo pridobili večji nadzor nad izbiro digitalnih interakcij iz čakalnih vrst, kar jim bo omogočilo učinkovitejše upravljanje delovne obremenitve.

Kaj se spreminja:

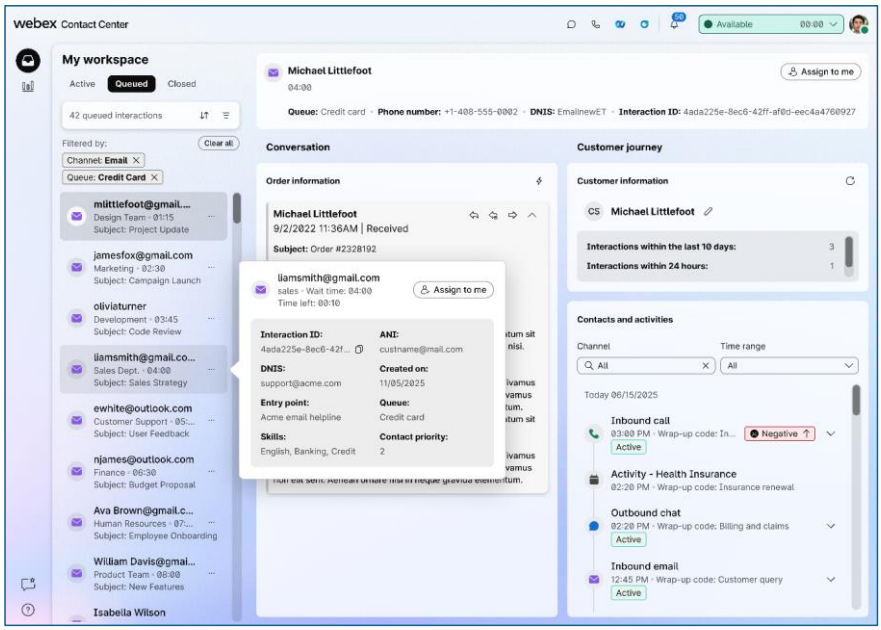
- **Nova »čakalna vrsta« Tab Funkcionalnost**: V novem uporabniškem vmesniku seznama opravil bo »**čakalna vrsta**« Tab posrednikom omogočil ogled, filtriranje in razvrščanje pogovorov v čakalnih vrstah, do katerih imajo dostop. To obravnava scenarije, kot so konice interakcije ali posebno strokovno znanje agentov.

Commented [M(5]: Opozoriti moramo, kje funkcija potrebuje skrbniško konfiguracijo v primerjavi s privzeto omogočeno.

Commented [TS6R5]: Klicana za vse funkcije, ne glede na to, ali funkcijo konfigurira skrbnik ali je privzeto omogočena, samo v naslovih, za hitro razumevanje.

- **Izbira** agentov: Posredniki s standardnimi in premijskimi licencami si lahko zdaj ročno dodelijo pogovore, tudi če presežejo svoje sočasne omejitve, kar zagotavlja prilagodljivost pri obvladovanju prednostnih ali specializiranih opravil.
- **Filtriranje in razvrščanje**: Vmesnik bo ponujal različne ikone za uporabo oznak za razvrščanje (npr. Prednost stika, ime stranke, najdaljši čas čakanja, ime čakalne vrste) in filtrov (npr. tok interakcije, podrobnosti, časovne meritve, kanal, vstopna točka).
- **Predogled** prepisov v realnem času: posredniki si lahko ogledajo prepise pogovorov v načinu samo za branje, preden prevzamejo opravilo, kar zagotavlja ključni kontekst za učinkovito ravnanje.
- **Množični izbor**: možnost množičnega izbiranja pogovorov iz čakalne vrste za večjo učinkovitost.

Zakaj je pomembno: Ta funkcija posrednikom omogoča, da določene pogovore razvrstijo po pomembnosti glede na strokovno znanje ali nujnost ter tako izboljšajo uporabniško izkušnjo z zagotavljanjem hitrejših in natančnejših rešitev. Prav tako poenostavlja postopke prehoda pogovorov ob koncu izmen, kar agentom omogoča, da zaprejo zanke o sorodnih nalogah.



Slika 6 Agent Desktop s funkcijo Cherry Pick

2.3. Upravljanje klicev: izboljšana komunikacijska orodja

Uvedenih je več izboljšav, s katerimi bo upravljanje klicev učinkovitejše in zagotovljen boljši kontekst med interakcijami s strankami.

2.3.1. Prepisi v realnem času za posrednike (potrebna je skrbniška konfiguracija)

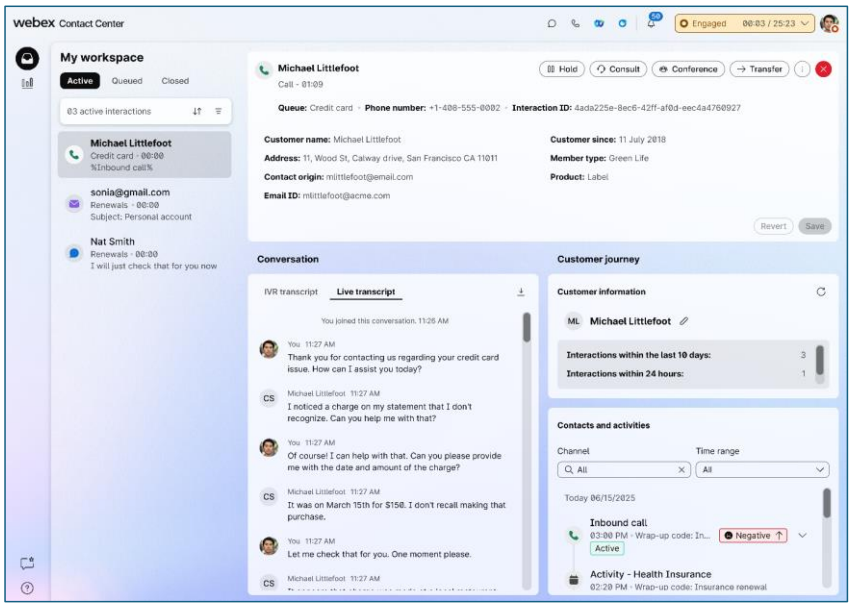
Agenti bodo zdaj imeli živ, stalno posodobljen prepis pogovorov s strankami, kar bo izboljšalo njihovo sposobnost učinkovitega sledenja in odzivanja.

Kaj se spreminja:

- **Prepis** v živo: Vsaka izgovorjena beseda je natančno zajeta v realnem času neposredno znotraj Agent Desktop, s ciljno zakasnitvijo manj kot 1 sekundo.
- **Samodejno drsenje**: Prepis se samodejno pomakne in prikaže najnovejše izgovorjene besede, posrednikom pa omogoči, da se pomaknejo nazaj in pregledajo prejšnje dele pogovora.
- **Podpora** za klice več oseb: Med prenosom klica, svetovanjem ali konferenčnim scenarijem bodo novi udeleženci v živo prikazani prepisi od trenutka pridružitve klicu, dogodki za posvetovanje in konference primarnih agentov pa so jasno označeni.
- **Zmanjšano ročno beleženje**: Agenti lahko brez težav sledijo brez potrebe po ročnem zapisovanju, kar jim omogoča, da ostanejo popolnoma vključeni in se osredotočijo na stranko.
- **Mehanizem** povratnih informacij: Na koncu pogovora je na voljo izbirna možnost povratnih informacij s palcem navzgor/navzdol, ki pomaga izboljšati natančnost prepisa.

Zakaj je pomembno: Ta funkcija izboljša natančnost komunikacije, zmanjša nesporazume (zlasti z naglasi ali zapletenimi informacijami) in poveča učinkovitost z zmanjšanjem ponavljajočih se pogovorov in ročnega zapisovanja, kar vodi do natančnejših in pravočasnejših odgovorov.

Cisco Zaupno



Slika 7 Agent Desktop s prepisi v živo

2.3.2. Nadgradljivost: izboljšani načini svetovanja in prenosa (privzeto omogočeno)

Commented [M(7]: Je to 3720 - če je temu tako, je julij?

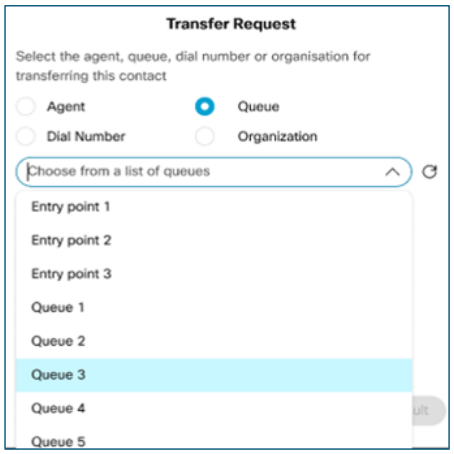
Uporabniška izkušnja za funkcije prenosa klicev in konferenc se izboljšuje zaradi večje doslednosti in jasnosti, zlasti pri obsežnih uvedbah.

Kaj se spreminja:

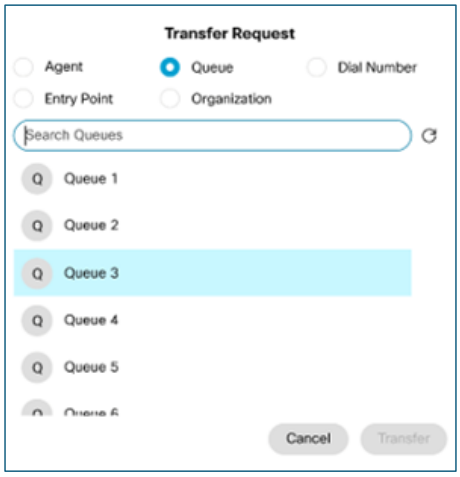
- **Racionaliziran uporabniški vmesnik**: načina "Consult and Transfer" bosta zasnovana bolj dosledno in intuitivno z ločenimi izbirnimi gumbi za vstopne točke in čakalne vrste.
- **Jasnejša navigacija**: Vstopne točke in čakalne vrste bodo prikazane kot ločene možnosti v načinu prenosa za lažjo navigacijo in optimizacijo realnosti zaslona.
- **Standardiziran seznam** entitet: entitete (npr. posredniki, čakalne vrste) bodo enotno navedene v obeh načinih, kar bo optimiziralo vaš delovni prostor tako, da bo na podlagi nastavitev nadzora dostopa prikazano samo tisto, do česar imate dostop.
- **Paginirano iskanje**: Poverilnice postaje, svetovanje in prenos načinov bodo podpirali oštevilčeno iskanje za učinkovito upravljanje velikega števila ekip, vstopnih točk in čakalnih vrst.

Cisco Zaupno

Zakaj je pomembno: Te izboljšave izboljšajo učinkovitost in olajšajo potek dela pri upravljanju klicev, zmanjšajo zmedo in napake med prenosi in posvetovanji, zlasti za velike centre za stike.



Slika 8 Trenutni načini prenosa/posvetovanja



Slika 9 Izboljšani načini prenosa/posvetovanja

2.3.3. Elegantno podaljšajte nogo za svetovanje, če stranka nenamerno pade (zahteva skrbniško konfiguracijo)

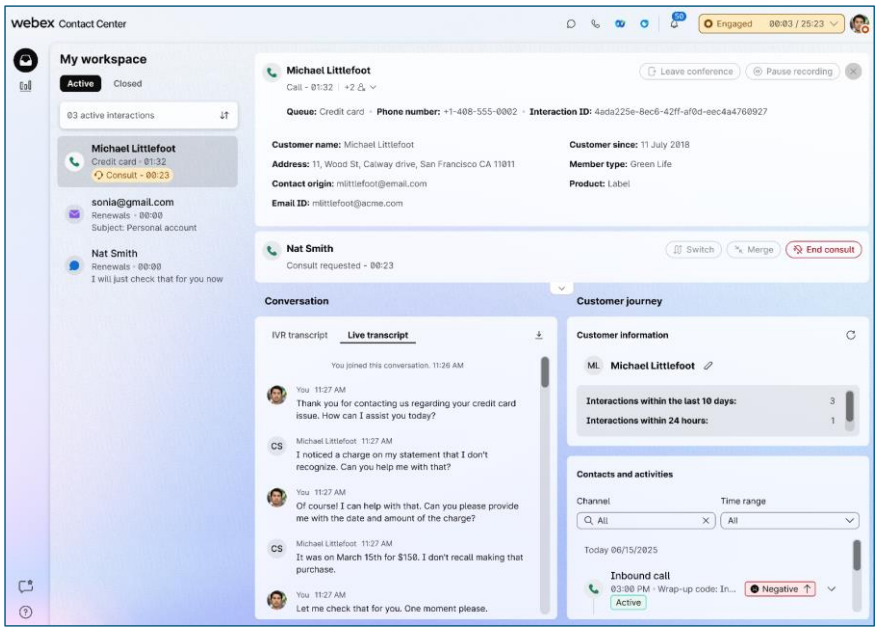
Commented [M(8]: Datum GA je sredina julija

Ta funkcija izboljša sodelovanje med svetovalnimi klici, zagotavlja kontinuiteto in posrednikom omogoča, da zaključijo razprave, tudi če stranka prekine povezavo.

Kaj se spreminja:

- **Počisti spustna obvestila**: posredniki bodo prejeli jasno obvestilo, ko stranka zapre pogovor, podokno z udeleženci pa bo natančno odražalo odsotnost stranke.
- **Brezhibno sodelovanje** med agenti in svetovalci: agent in posvetovalec lahko neprekinjeno nadaljujeta razpravo, kar jima omogoča, da se uskladita z naslednjimi koraki ali akcijskimi načrti za stranko.
- **Prilagodljivost za ponovno vzpostavitev povezave**: zastopniki bodo lahko posvetovanje zadržali, povrnili klic stranki, se povezali z njo in brez težav nadaljevali posvetovanje, ne da bi pri tem izgubili kontekst.

Zakaj je pomembno: To zagotavlja, da lahko agenti zaključijo razprave s strokovnjaki, tudi če stranka pade, izboljšajo postopke po klicu, zmanjšajo nenadne zaključke ter izboljšajo splošno učinkovitost in izkušnjo strank.



Slika 10 Svetovanje se nadaljuje tudi po prekinitvi povezave med strankami

2.3.4. Načrtovanje povratnih klicev – dohodni in ročni odhodni klici (zahteva skrbniško konfiguracijo)

Commented [M(9]: Ali naj gre to v razdelek 2.3 za obravnavo klicev? Med interakcijo lahko načrtujete povratne klice

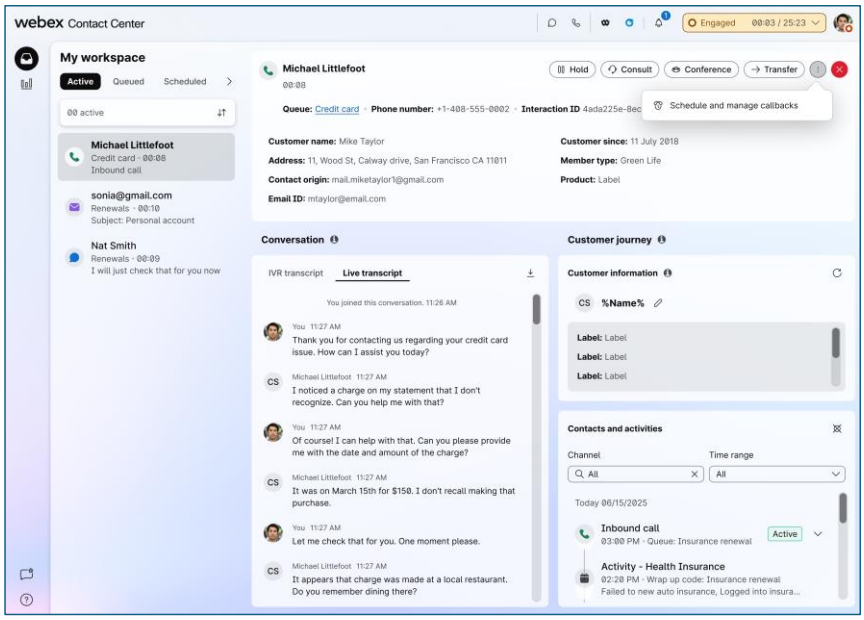
Commented [TS10R9]: Ja, hvala. Tu bi bilo najbolj smiselno. Ta razdelek se premakne kot 2.3.4.

Nove zmogljivosti za posrednike, da načrtujejo povratne klice, kar povečuje prilagodljivost pri nadaljnjem spremljanju strank.

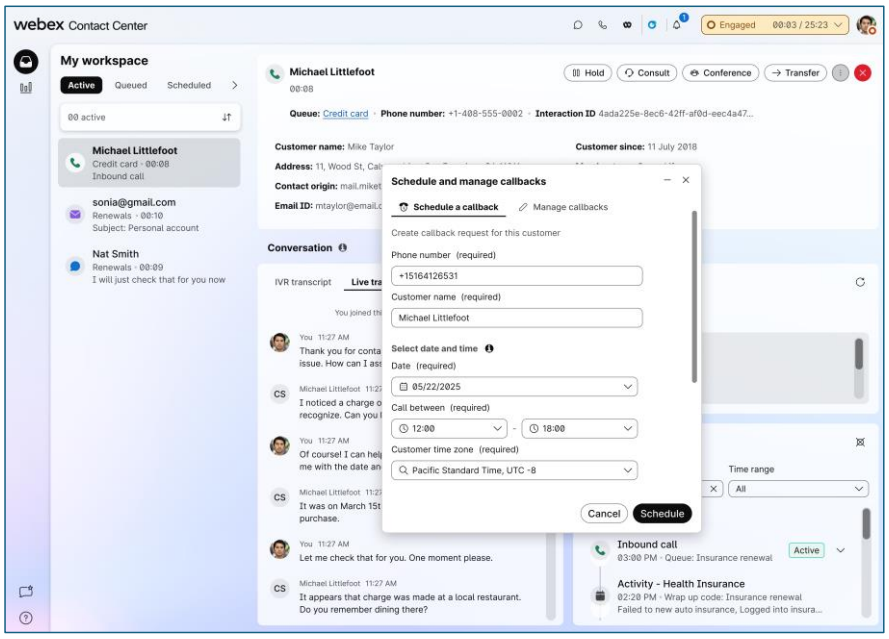
Kaj se spreminja:

- **Načrtovanje** povratnega klica, ki ga sproži posrednik: posredniki bodo lahko načrtovali dohodne in ročne odhodne klice neposredno z namizja med interakcijo v živo ali celo v stanju zaključka.
- **Nastavljive podrobnosti**: Posredniki lahko konfigurirajo podrobnosti o povratnem klicu, kot so ime stranke, želeni čas (od 30 minut do 30 dni), časovni pas, številka povratnega klica in ime čakalne vrste.
- **Možnosti** dodelitve: povratne klice lahko dodelite vsem v čakalni vrsti ali določenemu posredniku.
- **Zmogljivosti** upravljanja: posredniki lahko upravljajo obstoječe povratne klice, vključno z urejanjem, čakanjem v čakalni vrsti ali preklicem klicev.
- **Obvestila** na namizju: sistem bo zagotovil jasna obvestila na namizju za načrtovane povratne klice.

Zakaj je pomembno: To zagotavlja večjo prilagodljivost pri upravljanju nadaljnjega spremljanja strank in proaktivnega dosega, izboljšuje zadovoljstvo strank, saj omogoča pogovore ob primernem času in povečuje produktivnost agentov s širjenjem glasnosti klicev.



Izboljšano 11 načrtovanje povratnega klica – možnosti nadzora interakcije



Izboljšano 12 načrtovanje povratnih klicev – načrtovanje in upravljanje povratnih klicev

2.3.4. Pripomoček Customer Journey: izkušnja posrednika (privzeto omogočena)

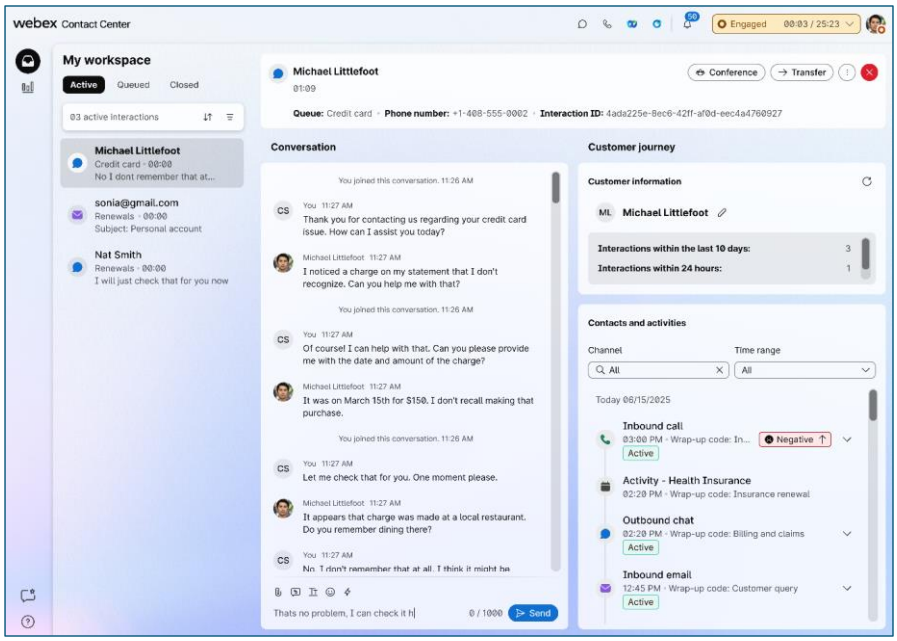
Posredniki bodo zdaj imeli takojšen dostop do celovitega vsekanalnega pogleda na interakcije s strankami, kar bo zagotovilo kritičen kontekst med dejavnostmi v živo.

Kaj se spreminja:

- **Privzeta razpoložljivost**: pripomoček Customer Journey Data Service (CJDS) bo zdaj privzeto na voljo v Webex Contact Center Agent Desktop in za nadzornike s personami agentov. Zamenjal bo obstoječi pripomoček zgodovine stikov v privzeti postavitvi.
- **Celostni pogled** na stranke: posredniki bodo dobili konsolidiran pregled v realnem času vseh prejšnjih dejavnosti strank prek glasovnih kanalov, izvornega klepeta, e-pošte in IMI, skupaj s časovnimi žigi.
- **Izboljšan kontekst**: pripomoček posrednikom omogoča filtriranje informacij o interakciji s strankami glede na kanale (glas, e-pošta, klepet, IMI) v razponu 365 dni, kar omogoča hiter pregled zgodovinskih podrobnosti.
- **Vpogledi** v stranke: posredniki si lahko ogledajo profile strank in vpoglede, kar vodi k boljšemu razumevanju stranke in bolj prilagojenim interakcijam.

Cisco Zaupno

Zakaj je pomembno: Ta funkcija posrednikom omogoča celovit pogled na zgodovino strank na dosegu roke, s čimer odpravljajo potrebo po ponavljanju informacij in znatno izboljšujejo njihovo zmožnost učinkovitega obravnavanja poizvedb. To vodi do izboljšanega povprečnega časa ravnanja (AHT) in bolj pozitivne uporabniške izkušnje (CSAT/NPS).



Slika 13 pripomočka Customer Journey

2.4. O vezane interakcije: digitalne izboljšave in izboljšave kampanj

Nove zmogljivosti za sprožanje in upravljanje izhodnih digitalnih interakcij in kampanj.

2.4.1. Sprožen digitalni agent Interakcija med odhodom in prenosom (privzeto omogočena)

Agenti bodo zdaj imeli fleksibilnost za prenos izhodnih digitalnih interakcij (SMS in e-pošte) v čakalne vrste ali druge agente/nadzornike.

Kaj se spreminja:

- **Prenos odhodnega SMS/e-pošte**: Posredniki s premijskimi licencami lahko prenesejo digitalne odhodne SMS in e-poštne interakcije v čakalne vrste, druge agente ali nadzornike (za tiste z vlogami nadzornika in posrednika). To je ključnega pomena za upravljanje stalne komunikacije.

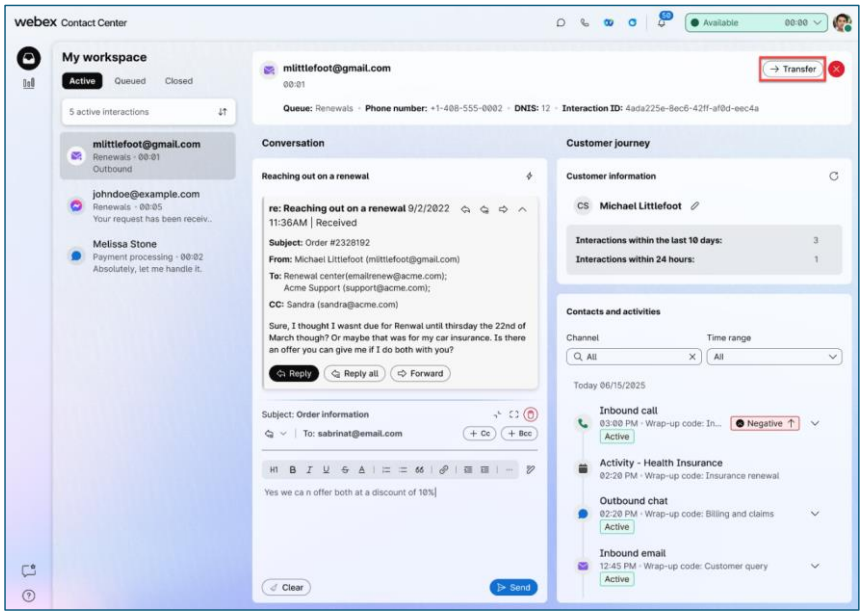
Commented [M(11]: Dodaj 2.3.4 – privzeti pripomoček za dejavnost strank https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Ker je bil »Razpored povratnih klicev« premaknjen sem kot 2.3.4, je bil dodan »Pripomoček za potovanje strank« kot 2.3.5. Prosimo, preglejte.

- **Prenos dohodne e-pošte agentu**: Posredniki lahko zdaj slepo prenesejo interakcije z dohodno e-pošto drugim agentom/nadzornikom, kar je bila zmogljivost, ki je bila prej omejena na čakalne vrste in ponuja več možnosti neposrednega izročanja.

Zakaj je pomembno: Ta izboljšava posrednikom omogoča, da se izognejo prezgodnjemu zaključku pogovorov ob koncu izmen, kar zagotavlja nemotene roke in neprekinjene storitve za stranke, zlasti za stranke, ki potrebujejo neprekinjene komunikacijske kanale.



Ugotovite 14 odhodno e-pošto z gumbom za prenos

2.4.2. Izboljšave uporabniške izkušnje za namizne računalnike za oglaševalske akcije za predogled (potrebna je skrbniška konfiguracija)

Uporabniška izkušnja za upravljanje izhodnih oglaševalskih akcij se izboljšuje, da bi bila usklajena s trenutnimi industrijskimi standardi in zmogljivostmi Webex na mestu uporabe.

Kaj se spreminja:

- **Izboljšana izkušnja** oglaševalske akcije za predogled: posredniki lahko zdaj sprejmejo klic ali preskočijo/odstranijo stike s temi dejanji, zajetimi prek odgovora API.

Commented [M(13]: To lahko bolje povemo

Commented [TS14R13]: Spodaj je nekaj predlogov. Ali lahko predlagate, kateri naslov izgleda bolje, in lahko ustrezno posodobim?

»Izboljšanje uporabniške izkušnje za namizne računalnike: predogled in prediktivne/napredne izboljšave oglaševalskih akcij«

»Izboljšave uporabniške izkušnje za namizne računalnike za predogled in napredne/napovedne oglaševalske akcije«

»Izboljšanje uporabniške izkušnje za namizne računalnike: posodobitve upravljanja izhodnih oglaševalskih akcij«

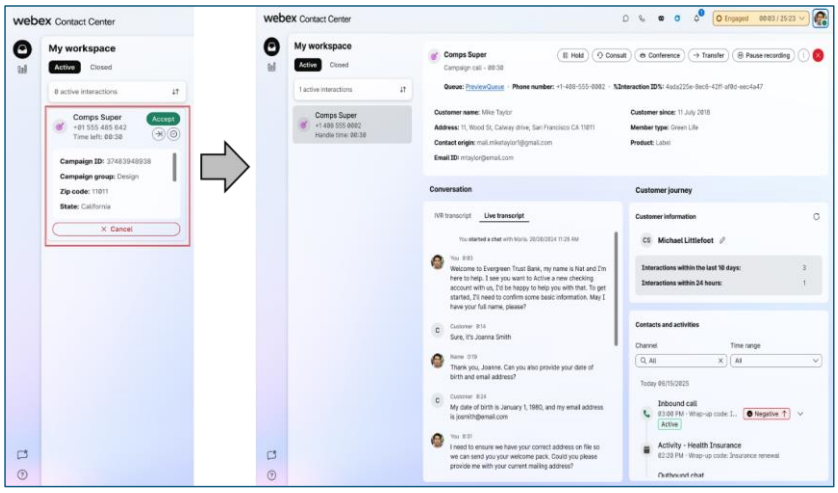
»Posodobitve uporabniške izkušnje za namizne računalnike: predogled in napovedne/napredne oglaševalske akcije«

»Racionalizacija uporabniške izkušnje za namizne računalnike: izboljšave izhodnih oglaševalskih akcij«

Commented [M(15R13]: Izboljšave uporabniške izkušnje za namizne računalnike za oglaševalske akcije za predogled

- **Samodejno potiskanje** stikov: kontakti bodo samodejno potisnjeni agentom, ko bodo na voljo, kar bo optimiziralo čas agenta (prehod s potega na potisni model).
- **Nastavljive možnosti**: Nastavitve na ravni oglaševalske akcije bodo skrbnikom omogočile, da onemogočijo možnosti »**Preskoči**« in »**Odstrani**« ter konfigurirajo trajanja časovnih omejitev in samodejna dejanja (Preskoči, Sprejmi, Zavrni).
- **Beleženje**: sistem bo beležil, kako pogosto posredniki uporabljajo možnosti »**Preskoči**« in »**Odstrani**« za boljše upravljanje oglaševalskih akcij.

Zakaj je pomembno: Cilj teh posodobitev je zagotoviti bolj intuitivno in učinkovito izkušnjo za posrednike, ki sodelujejo v odhodnih oglaševalskih akcijah, jim pomagati, da se bolje pripravijo na te interakcije in jih upravljajo ter odpravijo obstoječe vrzeli v funkcijah.



Slika 15 Izboljšana oglaševalska akcija za predogled

3. Pot nadzornika: okrepljen nadzor in upravljanje

V tem razdelku so podrobno opisane pomembne spremembe in nove zmogljivosti, ki prihajajo na namizje nadzornika Webex Contact Center.

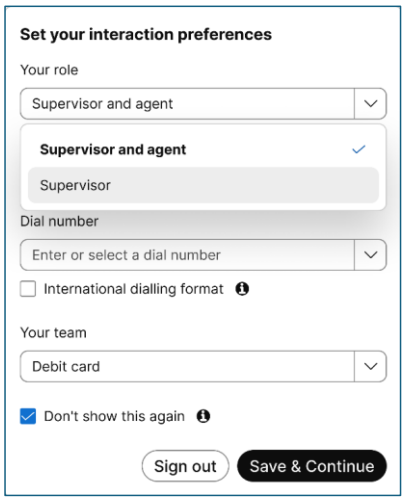
3.1. Izboljšan vpis in poverilnice postaje (potrebna je skrbniška konfiguracija)

Podobno kot agenti bodo tudi nadzorniki doživeli bolj racionaliziran postopek prijave, zmanjšali trenja in izboljšali učinkovitost.

Kaj se spreminja:

- **Možnosti pametnejše prijave**: na zaslonu za prijavo bodo dinamično prikazane samo možnosti, ki ustrezajo vašemu profilu nadzornika, pri čemer bodo odstranjene nepomembne izbire.
- **Vnaprej izpolnjene poverilnice**: samodejno vnaprejšnje izpolnjevanje številk klicev ali razširitev za profile z eno možnostjo, s čimer prihranite čas.
- **Webex Calling Validacija**: Preverjanje v realnem času za uporabnike Webex Calling, ki zagotavlja pravilne in registrirane razširitve/klicne številke.
- **Funkcija** »Ne pokaži več«: možnost preskoka izbire postaje za prihodnje vpise, kar omogoča samodejno prijavo.

Zakaj je pomembno: Hitrejša prijava, manj napak in izboljšana učinkovitost usmerjanja za nadzornike, kar jim omogoča hiter dostop do njihovih orodij za upravljanje. Poleg tega bodo nadzorniki, ki so že shranili izbrane poverilnice, še naprej uživali v brezhibni izkušnji, ne da bi naleteli na nov uporabniški vmesnik in ohranili trenutni potek dela.



Slika 16 Zaslon za vpis izboljšanega nadzornika

3.2. Spremljanje in upravljanje: globlji vpogledi in nadzor

Nadzorniki bodo pridobili zmogljivejša orodja za spremljanje in upravljanje svojih ekip v realnem času, kar bo omogočilo odločitve, ki temeljijo na podatkih.

3.2.1. Statistika čakalne vrste v realnem času (privzeto omogočena)

Nadzorniki bodo imeli centraliziran in izvedljiv pogled na uspešnost čakalne vrste, ki bo nadomestil prejšnjo nadzorno ploščo strani Home.

Kaj se spreminja:

Cisco Zaupno

- **Namenske "čakalne vrste" Tab**: Nova Tab/razdelek na namizju nadzornika bo ponujala enotno točko dostopa za vse informacije, povezane s čakalno vrsto, vključno z meritvami razpoložljivosti agentov v realnem času in dnevnimi/7-dnevnimi trendnimi vrsticami.
- **Prilagojeni pogled**: možnost izbire, razporeditve in filtriranja stolpcev za prikaz najpomembnejših meritev za določene čakalne vrste (npr. najdaljše čakalno opravilo, povprečni čas v čakalni vrsti, povprečni čas za odgovor).
- **Vizualna predstavitev**: Meritve čakalnih vrst v realnem času bodo predstavljene v vizualno privlačni in lahko razumljivi obliki (tabele, grafikoni, grafi).
- **Zmogljivosti** za prikaz na ravni z več podrobnostmi: nadzorniki se lahko poglobijo v podrobnosti čakalne vrste, pregledajo stanje agenta in trenutne interakcije ter pridobijo vpogled v usmerjanje, ki temelji na spretnostih.
- **Neposredna dejanja**: vmesnik omogoča neposreden dostop do dejanj, kot je dodeljevanje ali odstranjevanje posrednikov (za čakalne vrste na osnovi posrednikov).

Zakaj je pomembno: Ta funkcija zagotavlja kritične vpoglede v učinkovitost čakalne vrste v realnem času, kar nadzornikom omogoča sprejemanje hitrih in podatkovno vodenih odločitev za optimizacijo osebja, izboljšanje ravni storitev in prilagajanje spreminjajočemu se obsegu klicev.

Pomembne opombe:

- Ta funkcija je implementirana samo v novem uporabniškem vmesniku. Nadzorniki bodo morali preklopiti na "**Nov videz**" za dostop do statistike čakalnih vrst v realnem času.
- Pogled nove čakalne vrste se bo nadzornikom samodejno prikazal v vmesniku »**Nov videz**«. Za omogočanje ali dostop do te funkcije jim ni treba posodabljati postavitve JSON.

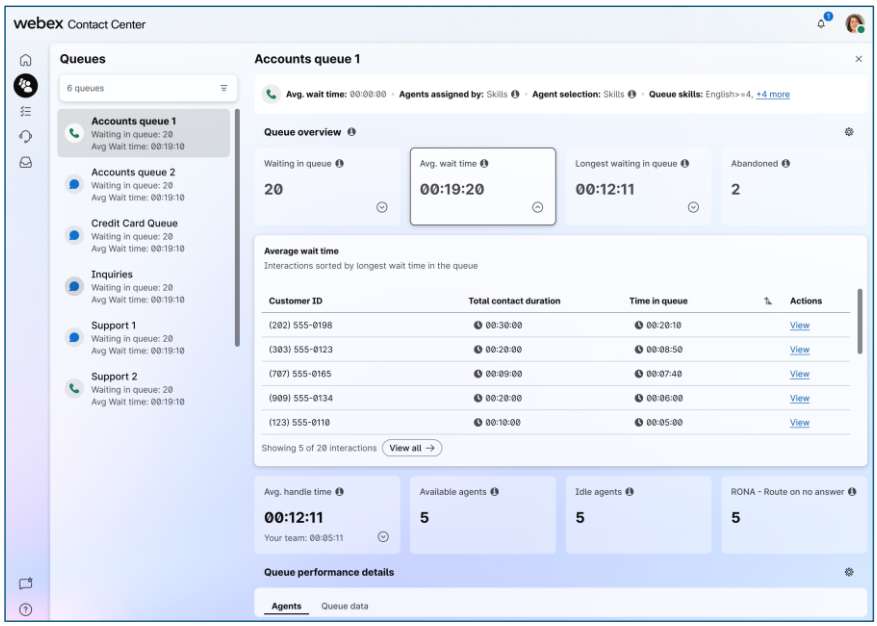
Commented [M(16]: odstranimo to vrstico @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Udaril ven, vendar se bo po Jananijevi potrditvi popolnoma odstranil.

Commented [M(18R16]: Odstranimo zagotovo.. Vem, da ga zdaj ne odstranjujemo.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - ali lahko vključite opombo, da se bo novi pogled čakalne vrste samodejno prikazal nadzornikom in jim ni treba posodabljati postavitve JSON?

Commented [TS20R19]: Posodobljena opomba.



Slika 17 Statistika čakalne vrste novega nadzornika v realnem času Tab

3.2.2. Pogled seznama interakcij (privzeto omogočen)

Področje upravljanja snemanja bo nadomestilo novo področje Interactions Tab, ki zagotavlja celovit pregled vseh interakcij s strankami.

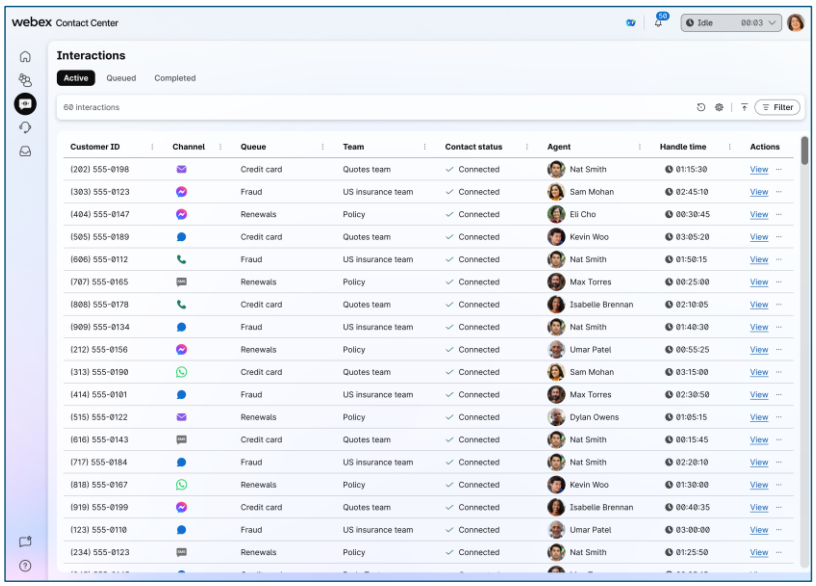
Kaj se spreminja:

- **Nove "interakcije" Tab**: Ta Tab bo zagotovil jasen pogled v realnem času na interakcije s strankami na vsaki stopnji, utrdil interakcije v živo, čakalne vrste in pretekle interakcije.
- **Trije podzavihki**:
    - **Aktivne interakcije**: spremljajte pogovore v živo v realnem času in prikazujte podrobnosti, kot so ID interakcije, kanal, čakalna vrsta, ime posrednika in trajanje dejavnosti.
    - **Interakcije** v čakalni vrsti: oglejte si interakcije, ki čakajo v čakalnih vrstah, vključno z ID-jem interakcije, čakalno vrsto, kanalom in časom, preživetim v središču za stike.
    - **Dokončane interakcije**: Z lahkoto dostopajte do preteklih interakcij in posnetkov.

- **Prilagodljiva tabela**: prilagodljiva tabela za filtriranje in organiziranje podatkov, izboljšanje uporabnosti.

Zakaj je pomembno: Ta izboljšana funkcija poenostavlja sledenje tekočim primerom in pregled zaključenih interakcij, povečuje učinkovitost in odzivnost nadzornikov z zagotavljanjem enotnega, intuitivnega vmesnika za upravljanje interakcij.

Opomba o filtrih: Več filtrov ustreza posebej e-poštnemu kanalu, kot so zadeva e-pošte, prejemniki in drugi. Če želite te filtre uporabiti na strani »Interakcije«, jih morate najprej omogočiti prek nadzora pretoka.



Slika 18 Pogled seznama novih interakcij

3.2.3. Podrobnosti interakcij (zahteva konfiguracijo skrbnika)

Celovit pregled na celotni strani za podrobno analizo interakcije, ki nadzornikom zagotavlja globlji vpogled.

Kaj se spreminja:

- **Izboljšan pogled** podrobnosti: Nadzorniki bodo dobili celovit pregled interakcij s strankami, vključno s prepisi v živo in dokončanimi prepisi za digitalne interakcije.
- **Podokno** z obogatenimi podatki: Poleg obstoječih posnetkov boste pridobili podrobnejši vpogled s prepisi v realnem času, podoknom s podrobnimi podatki o interakciji (ki prikazuje čase, trajanje, čas zadrževanja in čas obravnave) ter ogledom dejavnosti strank v različnih kanalih in dneh.

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) prepisi ne prihajajo V redu ... Ali lahko potrdimo, da to posodobimo?

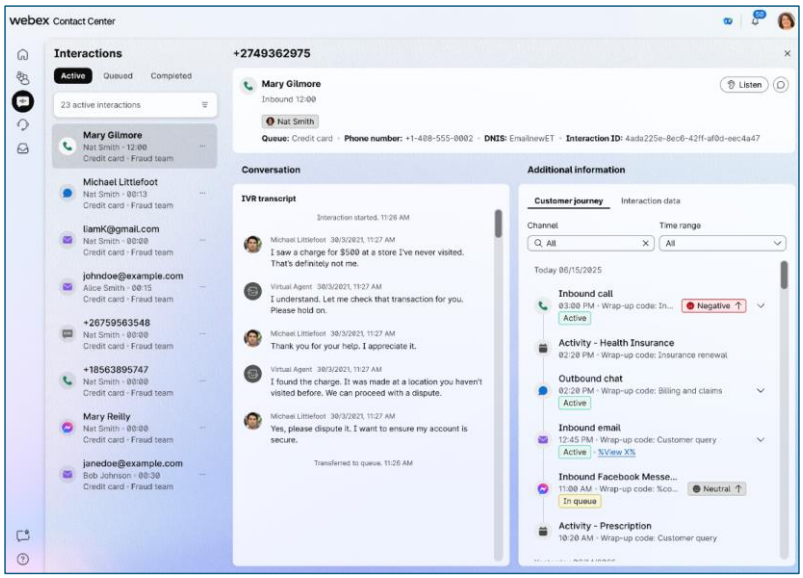
Commented [J(22R21]: Posodobljene

- **Centraliziran dostop**: Ta pogled združi vse ustrezne podatke o interakcijah, poenostavi analizo in pregled.

Zakaj je pomembno: To nadzornikom zagotavlja bogatejše podatke za izboljšano spremljanje, analizo in globlje razumevanje angažiranosti strank, kar olajša boljše svetovanje in upravljanje uspešnosti.

Pomembne opombe / Prihaja kmalu:

- Pripomoček Customer Journey bo v tem pogledu dodan in posodobljen kot izboljšava za hitro sledenje.
- Kot hitro spremljanje bodo na voljo tudi prepisi v realnem času in zgodovinski prepisi.



Slika 19 Celovit pogled podrobnosti interakcije

3.2.4. Posodobite profil spretnosti posameznega agenta z namizja nadzornika (potrebna je konfiguracija skrbnika)

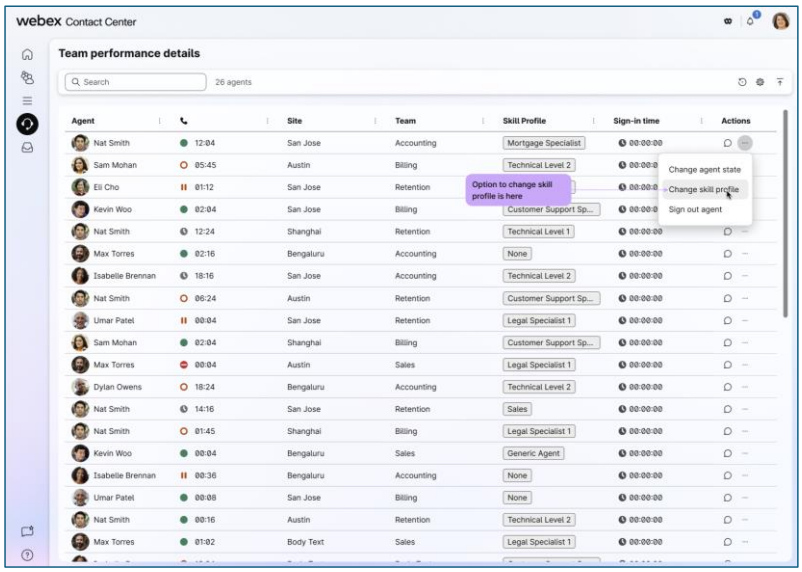
Nadzorniki bodo lahko neposredno prilagodili profile spretnosti agentov, racionalizirali operacije in zmanjšali upravne režijske stroške.

Kaj se spreminja:

- **Neposredne posodobitve** profila spretnosti: nadzorniki si lahko ogledajo in posodobijo profile spretnosti posameznih posrednikov neposredno na namizju nadzornika v pogledu Podrobnosti o uspešnosti ekipe. Tako vam ni treba krmariti do nadzornega središča za takšne spremembe.

- **Prilagoditve** v realnem času: To nadzornikom omogoča, da v realnem času izvajajo prilagoditve za agente, ki spadajo na njihovo področje uporabe, na primer posodabljanje ravni spretnosti ali dodeljevanje/odstranjevanje profilov spretnosti, kar zagotavlja takojšen vpliv na usmerjanje.
- **Ključne podrobnosti** o spretnostih: Nadzorniki si lahko ogledajo ključne podrobnosti profila spretnosti, kot so ime spretnosti, vrsta spretnosti in vrednost spretnosti, da lahko hitro sprejmejo premišljene odločitve.
- **Abecedno razvrščanje**: Razpoložljivi profili spretnosti in spretnosti znotraj profila bodo razvrščeni po abecednem vrstnem redu zaradi lažje uporabe.

Zakaj je pomembno: Ta funkcija izboljšuje operativno agilnost, kar nadzornikom omogoča, da se hitro prilagodijo spreminjajočim se potrebam z neposrednim upravljanjem veščin agentov, ne da bi za vsako spremembo potrebovali posredovanje skrbnika, kar izboljšuje učinkovitost in odzivnost.



Posodobitev profila neposrednega profila spretnosti nadzornika 20 slike

3.2.5. Upravljanje dodelitve neposrednega posrednika čakalnim vrstam z namizja nadzornika (potrebna je konfiguracija skrbnika)

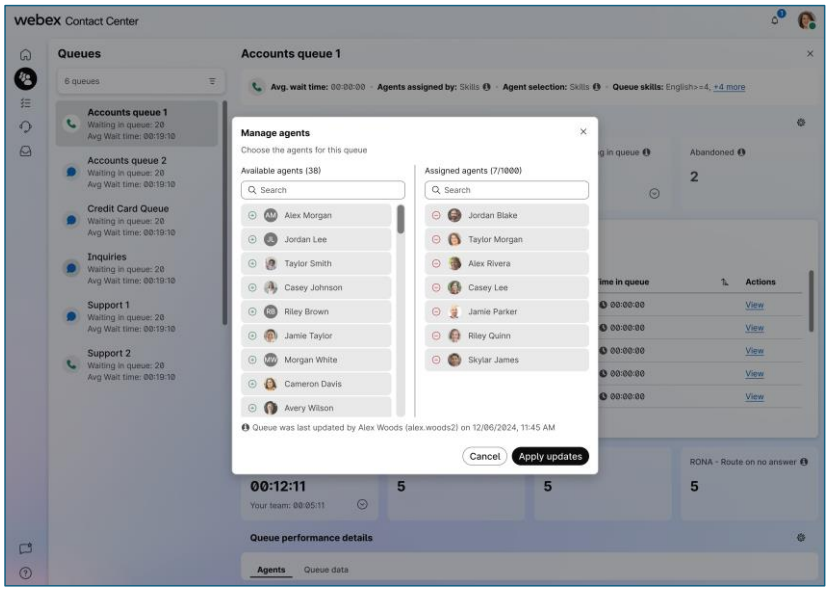
Nadzorniki lahko agente neposredno dodelijo čakalnim vrstam, ki temeljijo na agentih, kar zagotavlja večji nadzor nad upravljanjem delovne sile.

Kaj se spreminja:

Cisco Zaupno

- **Neposredna dodelitev** posrednika v čakalno vrsto: nadzorniki lahko neposredno dodelijo agente čakalnim vrstam na osnovi posrednikov z namizja nadzornika, kar omogoča dinamično prilagajanje osebja glede na potrebe v realnem času.
- **Vidljivost** zmogljivosti čakalne vrste: nadzorniki bodo imeli vpogled v čakalne vrste, ki so dosegle svojo zmogljivost, kar jim bo omogočilo, da preprečijo dodatne dodelitve posrednikov, da se izognejo ogromnim čakalnim vrstam.
- **Dostop** na podlagi vlog: dostop do te funkcije nadzorujejo skrbniki prek nadzornega središča, s čimer zagotovijo, da pooblaščeni uporabniki izvedejo spremembe.
- **Potrditev** v realnem času: Nadzorniki bodo prejeli potrditev / obvestilo v realnem času, ko bodo dodelitve čakalnih vrst uspešno posodobljene.

Zakaj je pomembno: Ta zmogljivost nadzornikom zagotavlja večji nadzor nad dodeljevanjem agentov, kar omogoča bolj dinamično in učinkovito upravljanje delovne sile, zlasti v čakalnih vrstah na osnovi agentov, ter podpira selitev strank na mestu uporabe.



Slika 21 Nadzornik Neposredna dodelitev agenta

4. Zaključek: Opolnomočenje vašega kontaktnega centra

Izboljšave za Webex Contact Center Desktop predstavljajo pomemben korak naprej pri izboljšanju vsakodnevne izkušnje tako agentov kot nadzornikov. Od poenostavljenih

prijav in intuitivnega upravljanja opravil do zmogljivih vpogledov v realnem času in prilagodljivega upravljanja klicev – te izboljšave so zasnovane tako, da povečajo učinkovitost, izboljšajo komunikacijo in zagotovijo izjemne storitve za stranke.

Vse uporabnike spodbujamo, da raziščejo te nove zmogljivosti, zagotovijo povratne informacije in izkoristijo svoj polni potencial. Vaši vpogledi so neprecenljivi, saj se še naprej razvijamo in izboljšujemo izkušnjo Webex Contact Center.

5. Ključne ugotovitve in elementi partnerskih dejanj

Te izboljšave pomenijo pomemben korak naprej za Webex Contact Center Desktop, saj zagotavljajo znatne izboljšave za agente in nadzornike. Da bi zagotovili nemoten prehod in povečali vrednost za vaše stranke, so tu ključni rezultati in bistveni ukrepi za naše partnerje.

5.1. Temeljni rezultati za vaše stranke

5.1.1 Posodobljena in intuitivna uporabniška izkušnja

- **Pričakovanje**: Agenti in nadzorniki bodo doživeli svež, dosleden in vizualno privlačen vmesnik. Ta svež videz je zasnovan tako, da zmanjša kognitivno obremenitev, izboljša uporabnost in zagotovi bolj intuitiven potek dela, s čimer postavi temelje za prihodnje inovacije.
- **Kaj komunicirati**: Poudarite prednosti osvežitve uporabniškega vmesnika: čistejši, sodobnejši videz, izboljšana jasnost in udobnejša vsakodnevna izkušnja.

5.1.2 Pooblaščeni agenti, ki vozijo hitreje

- **Pričakovanje**: Agenti pridobijo zmogljiva nova orodja, ki so neposredno integrirana v njihov potek dela. Funkcije, kot so **prepisi** v realnem času, **pripomoček** za potovanje strank, **interakcije** med izbiro češenj in **načrtovani povratni klici** , bodo znatno izboljšale njihovo sposobnost razumevanja konteksta strank, učinkovitega upravljanja interakcij ter zagotavljanja natančnejših in pravočasnejših odzivov.
- **Kaj komunicirati**: Poudarite, kako bodo te funkcije povečale produktivnost agentov, zmanjšale povprečni čas ravnanja (AHT) in vodile k večjemu zadovoljstvu strank (CSAT) z omogočanjem bolj prilagojenih in informiranih interakcij.

5.1.3 Izboljšan nadzor nadzornika in vpogledi v delovanje v realnem času

- **Pričakovanje**: Nadzorniki dobijo neprimerljivo vidljivost in nadzor nad delovanjem svojega kontaktnega centra. **Nova statistika** čakalne vrste v realnem času, obsežen **seznam** interakcij in pogledi podrobnosti ter možnost neposrednega **posodabljanja profilov spretnosti agentov** in **upravljanja**

Commented [TS23]: Da bi odgovorili na Jananijev naslednji komentar:

"Mislim, da moramo izpostaviti 3-5 ključnih pričakovanj / rezultatov s CTA za partnerje, kar pomeni, na kaj morajo biti pozorni in kaj morajo obvestiti stranko. To je težko dobiti z branjem velikega dokumenta."

Ta zadnji razdelek lahko hranite takšnega, kot je, ali pa ga lahko odstranite od tu in ga neposredno delite s partnerji s povezavo do tega podrobnega dokumenta.

dodelitev agentov v čakalne vrste bodo omogočili odločanje na podlagi podatkov in proaktivno optimizacijo delovne sile.

- **Kaj komunicirati**: Poudarite povečano operativno agilnost in izboljšane sposobnosti upravljanja, ki bodo nadzornikom omogočile, da se hitro prilagodijo spreminjajočim se zahtevam in optimizirajo uspešnost ekipe.

5.2. Bistvene postavke partnerjevega dejanja

5.2.1 Proaktivno komuniciranje in ozaveščanje

- **Dejanje**: o teh prihajajočih spremembah vnaprej obvestite svoje stranke. Dajte ta dokument v skupno rabo kot vir in poudarite ključne prednosti, pomembne za njihove specifične operacije.
- **Zakaj je pomembno**: Zgodnja komunikacija pomaga obvladovati pričakovanja in pripraviti stranke na prehod, kar spodbuja pozitivno izkušnjo uvajanja.

5.2.2 Strateška konfiguracija in načrtovanje omogočanja

- **Dejanje**: **Bistveno je, da mnoge od teh zmogljivih novih funkcij privzeto NISO omogočene.** Preglejte opombe »Zahteva konfiguracijo skrbnika« za vsako funkcijo v tem dokumentu. Sodelujte s strankami pri strateškem načrtovanju aktivacije zastavic funkcij, konfiguraciji potrebnih nastavitev v nadzornem središču in prilagajanju uporabniških dovoljenj.
- **Zakaj je pomembno**: Pravočasna in pravilna konfiguracija je bistvenega pomena, da lahko stranke izkoristijo celotno vrednost teh izboljšav. Proaktivno načrtovanje preprečuje težave v zadnjem trenutku in zagotavlja, da so funkcije prilagojene potrebam strank.

5.2.3 Podpora pri usposabljanju in posvojitvi

- **Ukrep**: Pripravite gradiva in seje za usposabljanje zastopnikov in nadzornikov svojih strank. Osredotočite se na nove poteke dela, ki jih uvajajo funkcije, kot so Cherry Pick, prepisi v realnem času, pripomoček Customer Journey Widget in izboljšana orodja za upravljanje nadzornika.
- **Zakaj je pomembno**: Učinkovito usposabljanje je ključnega pomena za uspešno uvedbo funkcij, saj uporabnikom zagotavlja, da razumejo, kako izkoristiti nove zmogljivosti za izboljšanje svojih vsakodnevnih opravil in splošne uspešnosti.

5.2.4 Spremljanje in pošiljanje povratnih informacij

- **Dejanje**: spodbujajte stranke, da posredujejo povratne informacije o novih funkcijah med izdajo in po njej. Kritična opažanja ali predloge posredujte nazaj na Cisco.
- **Zakaj je pomembno**: Vaši vpogledi in povratne informacije strank so neprecenljivi za nenehno izboljševanje in izpopolnjevanje izdelkov.