Webex Contact Center Desktop: Poboljšanje putovanja agenta i supervizora

1. Uvod: Osveženo iskustvo za agente i supervizore

Cisco Webex Contact Center se kontinuirano razvija kako bi poboljšao korisničko iskustvo, pojednostavio tokove posla i povećao produktivnost za naše agente i supervizore. Predstojeća poboljšanja donose značajna ažuriranja, posebno fokusirajući se na osveženi korisnički interfejs, poboljšano rukovanje pozivima i napredne mogućnosti upravljanja.

Ovaj dokument služi kao vaš sveobuhvatan vodič za razumevanje ovih transformativnih promena, detaljno putovanje od prijavljivanja do svakodnevnih operacija i za agente i supervizore. Naš cilj je da obezbedimo nesmetanu tranziciju i maksimiziramo usvajanje ovih moćnih novih funkcija.

1.1. Sveukupno osvežavanje korisničkog interfejsa: Novi izgled i osećaj za svakoga (podrazumevano omogućeno)

Commented [M(1]: Cilj GA je 22. jula

Kamen temeljac ovog poboljšanja je sveobuhvatan vizuelni uzdizanje i za Agent i za supervizorske radne površine. Ovo osvežavanje ima za cilj da obezbedi čistiji, moderniji i intuitivniji interfejs.

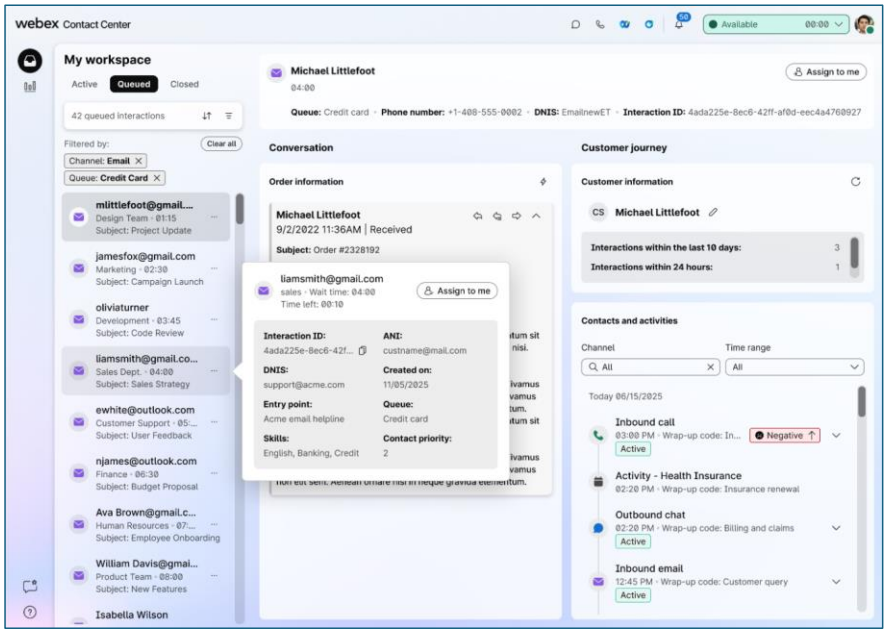
Šta se menja:

- **Vizuelna poboljšanja**: Očekujte ažurirane fontove, rafinirane boje pozadine, pojednostavljene elemente korisničkog interfejsa i osveženu paletu boja. Ovo nije samo kozmetičko; Dizajniran je da poboljša jasnoću i vizuelnu privlačnost, čineći vaše svakodnevne zadatke udobnijim i efikasnijim.
- **Ažurirana informaciona arhitektura**: Osnovna struktura korisničkih interfejsa na radnoj površini se optimizuje kako bi se neprimetno integrisale nadolazeće funkcionalnosti. Ovo postavlja temelje za funkcije kao što su poboljšano upravljanje zadacima, statistika reda u realnom vremenu i robusnije interakcije Tab.

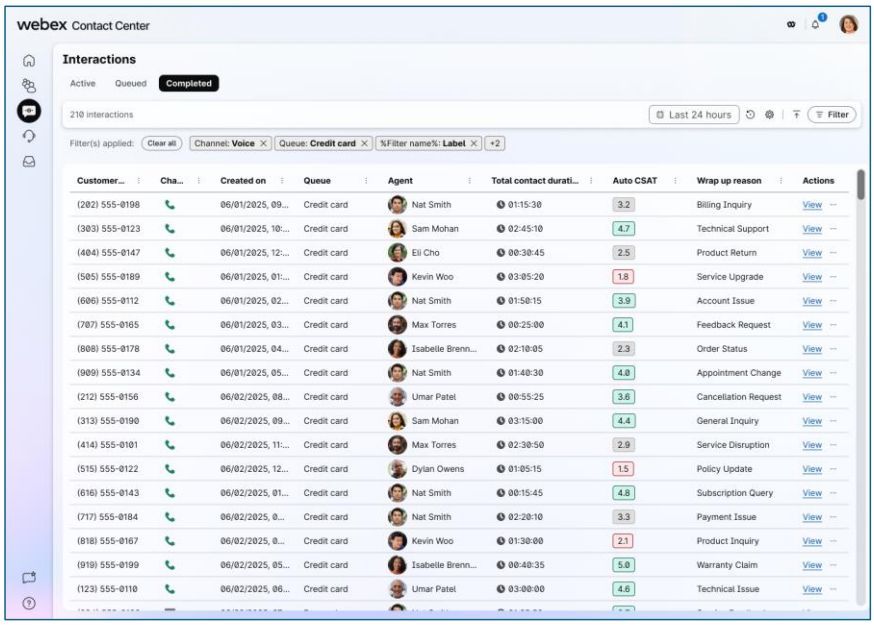
Zašto je to važno: Ovo vizuelno osvežavanje pruža konzistentno i moderno iskustvo na platformi, poboljšavajući upotrebljivost i pripremajući radnu površinu za buduće napredne mogućnosti.

Cisco Poverljivo

Akcija za korisnike: Novi korisnički interfejs je usmeren na opštu dostupnost (GA) uskoro. Sve nove funkcije navedene u ovom dokumentu dostupne su isključivo u novom korisničkom interfejsu. Kada omogućeno, agenti će imati opciju da TURN isključite novi korisnički interfejs preko **Podešavanja → Prebacite novi izgled**. Međutim, imajte na umu da neke od novih funkcija neće funkcionisati u starijem izgledu. Za supervizore, sve nove mogućnosti će biti dostupne samo u novom korisničkom interfejsu i neće imati mogućnost da ga isključe.



Slika 1Osveženo Agent Desktop UI



Slika 2 Osvežen supervizor Desktop UI

2. Agent Putovanje: Od prijave na interakciju sa klijentima

Commented [M(2]: GA datum: 22. jul

Ovaj odeljak opisuje ključne promene i poboljšanja koja utiču na Webex Contact Center Agent Desktop iskustvo.

2.1. Enhanцed Prijavljivanje i staniца akreditive (Zahteva Admin Konfiguraцija)

Commented [M(3]: GA datum: 22. jul

Proces prijavljivanja se pojednostavljuje kako bi bio brži, efikasniji i manje sklon greškama, rešavajući uobičajene frustracije agenata vezane za netačne ili neaktivne brojeve biranja i ponavljajuće selekcije.

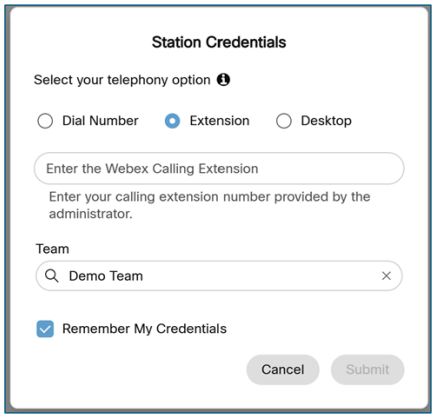
Šta se menja:

- **Pametnije opcije** prijavljivanja: Ekran za prijavljivanje će dinamički prikazati samo opcije relevantne za vaš profil agenta. Na primer, ako ste konfigurisani za desktop samo telefoniju, videćete samo opciju desktop, eliminišući nepotrebne izbore. Digitalni agenti više neće videti opcije telefonije.
- **Unapred popunjene akreditive**: Ako vaš profil sadrži jedan konfigurisani broj za biranje ili ekstenziju, ove informacije će biti automatski unapred popunjene,

štedi vam vreme i trud. Za profile sa više opcija, pogodan padajući meni će biti dostupan, omogućavajući izbor iz različitih planova biranja ili unos prilagođenog proširenja.

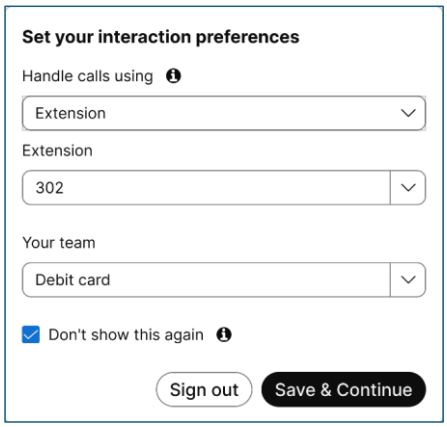
- **Webex Calling Validacija**: Za Webex Calling korisnike, validacija u realnom vremenu osigurava da je unesena ekstenzija ili broj biranja tačna, registrovana na uređaju ili aplikaciji, a ne trenutno u upotrebi od strane drugog agenta. Ova proaktivna validacija sprečava uobičajene probleme rutiranja kao što su RONA (Redirection on No Answer) i poboljšava tačnost rutiranja poziva.
- **"Ne pokazuj ovo ponovo" Funkcija**: Novi polje za potvrdu vam omogućava da sačuvate svoje podatke i preskočite ekran za izbor stanice tokom narednih prijava, omogućavajući automatsko prijavljivanje i zaobilazeći ovaj korak. Ova postavka se nastavlja na različitim prijavama pretraživača i može se izbrisati u bilo kom trenutku u podešavanjima profila ako je potrebno.

Zašto je to važno: Ranije su agenti morali ručno da unesu svoje akreditive i kreću se u više koraka da bi se prijavili, što je često dovodilo do kašnjenja i grešaka. Ovo poboljšanje pojednostavljuje proces automatizacijom ključnih koraka, značajno smanjujući vreme prijavljivanja, minimizirajući greške uzrokovane pogrešno upisanim informacijama i poboljšavajući tačnost usmeravanja poziva. Agenti koji su sačuvali akreditive izabrane danas neće videti novi korisnički interfejs, obezbeđujući besprekorno iskustvo za one koji već koriste ovu funkciju. Sve u svemu, ova promena dovodi do lakšeg početka radnog dana i povećane produktivnosti za agente.



Slika 3 Trenutni agent Sign-In ekran

Cisco Poverljivo



Slika 4 Poboljšani agent Prijava ekran

2.2. Upravljanje zadacima: Pojednostavljeno rukovanje interakcijom

Kako agenti pregledaju i upravljaju dolaznim i redovima zadataka se razvija radi bolje jasnoće i kontrole.

2.2.1. Ažuriranje korisničkog interfejsa liste zadataka (podrazumevano omogućeno)

Commented [M(4]: 22. jul

Okno Lista zadataka prolazi kroz značajan redizajn kako bi se poboljšala organizacija i čitljivost, nudeći jedinstveno prijemno sanduče za sve interakcije.

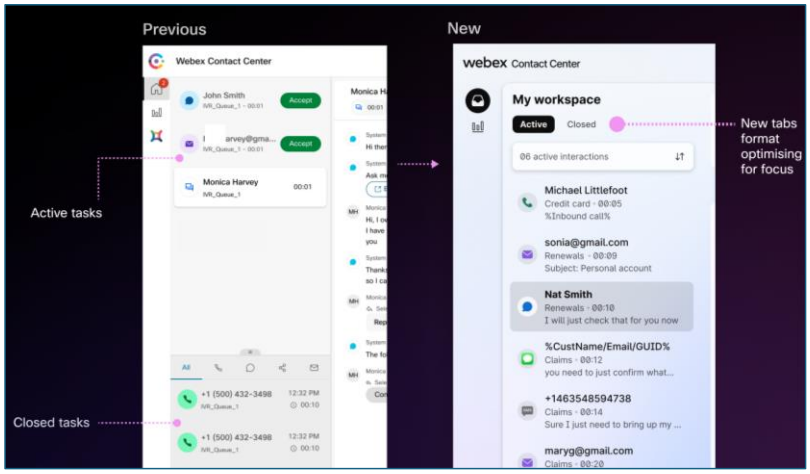
Šta se menja:

- **Tabbed Design**: Prethodni podeljeni odeljak za "**Nedavne**" će biti zamenjen dizajnom sa 3 kartice, pružajući jasan pregled vašeg radnog opterećenja:
    - **Aktivno**: Prikazuje sve trenutno aktivne interakcije, uključujući tip poziva, telefonski broj kupca, DNIS, red čekanja i proteklo vreme.
    - **Queued**: Prikazuje interakcije koje čekaju u redovima za agenta da izabere, prikazujući ime klijenta, e-poštu (ako je dostupna), red čekanja i proteklo vreme.
    - **Završeno**: Pruža hronološki dnevnik nedavno završenih interakcija na svim kanalima.
- **Poboljšana vidljivost**: Svi agenti će iskusiti ovu promenu korisničkog interfejsa liste zadataka, poboljšavajući njihovu sposobnost da efikasno upravljaju svojim radnim opterećenjem pružajući sveobuhvatan prikaz svih dolaznih i tekućih interakcija.

Cisco Poverljivo

- **Nepročitani indikatori** poruka: Vizuelno istaknite nepročitane poruke u ćaskanju i društvenim razgovorima.
- **Bulk Akcije**: Opcija za "**Prihvati sve zadatke**" kada je više novih zahteva u toku.

Zašto je to važno: Ovo ažuriranje uvodi značajan pomak u načinu na koji agenti upravljaju svojim interakcijama zamenom prethodnog podeljenog odeljaka za "**Nedavne"** sa pojednostavljenim dizajnom sa karticama. Pružajući jasniji i organizovaniji pregled trenutnih, redova i završenih zadataka u jednom oknu, agenti mogu bolje odrediti prioritete i upravljati svojim radnim opterećenjem. Ova promena ne samo da pojednostavljuje navigaciju, već i poboljšava efikasnost, omogućavajući agentima da efikasnije upravljaju interakcijama i pruže poboljšano zadovoljstvo kupaca.



Slika 5 Zadatak panel - Stari vs. Novi korisnički interfejs

2.2.2. Cherri Pick (pretraga i izbor) interakcije (zahteva konfiguraciju administratora)

Commented [M(5]: Moramo da pozovemo gde je funkciji potrebna konfiguracija administratora u odnosu na podrazumevano omogućeno.

Commented [TS6R5]: Pozvan za sve funkcije bez obzira da li je funkcija konfigurisana od strane administratora ili je omogućena po defaultu, samo u naslovima, radi brzog razumevanja.

Agenti će dobiti veću kontrolu nad odabirom digitalnih interakcija iz redova, osnažujući ih da efikasnije upravljaju svojim radnim opterećenjem.

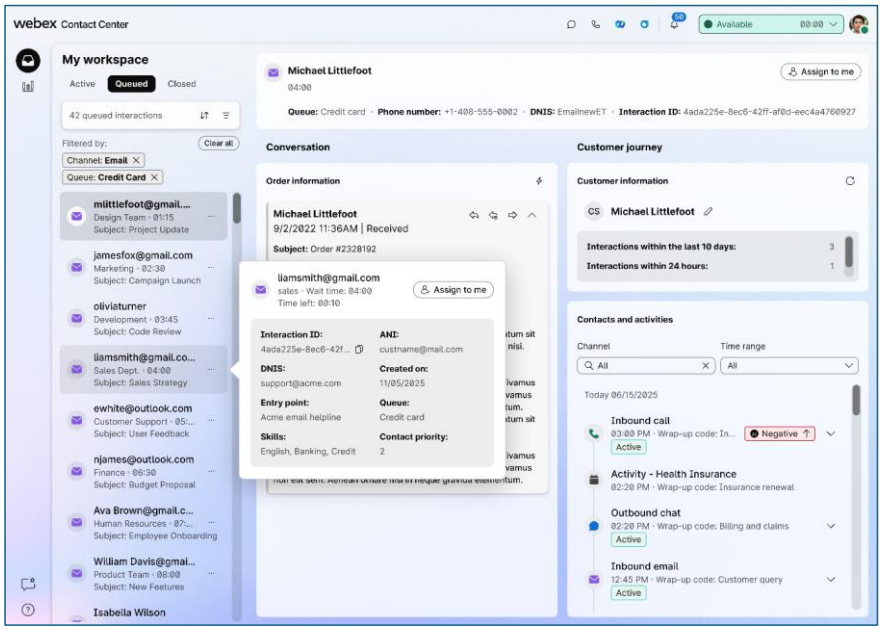
Šta se menja:

- **Nova funkcionalnost** "Queued" Tab: U okviru novog korisničkog interfejsa liste zadataka, "**Queued**" Tab će omogućiti agentima da pregledaju, filtriraju i sortiraju razgovore unutar redova kojima imaju pristup. Ovo se bavi scenarijima kao što su interakcija šiljci ili specifična ekspertiza agenta.
- **Izbor** koji je pokrenuo agent: Agenti sa standardnim i premium licencama sada mogu ručno dodeliti razgovore sebi, čak i ako prevaziđu svoje istovremene

granice, pružajući fleksibilnost u rukovanju prioritetnim ili specijalizovanim zadacima.

- **Filtriranje i sortiranje**: Interfejs će ponuditi različite ikone za primenu oznaka sortiranja (npr. Prioritet kontakta, ime kupca, najduže vreme čekanja, ime reda) i filtere (npr. Protok interakcije, detalji, vremenska metrika, kanal, ulazna tačka).
- **Pregled** transkripata u realnom vremenu: Agenti mogu pregledati transkripte razgovora u režimu samo za čitanje pre nego što preuzmu zadatak, pružajući ključni kontekst za efikasno rukovanje.
- **Bulk Izbor**: Sposobnost da bulk-izaberite razgovore iz reda za povećanu efikasnost.

Zašto je to važno: Ova funkcija ovlašćuje agente da daju prioritet određenim razgovorima na osnovu stručnosti ili hitnosti, poboljšanje korisničkog iskustva obezbeđivanjem brže i preciznije rezolucije. Takođe pojednostavljuje procedure tranzicije razgovora na kraju smena, omogućavajući agentima da zatvore petlje na srodnim zadacima.



Slika 6 Agent Desktop sa Cherri Pick funkcionalnosti

2.3. Rukovanje pozivima: Poboljšani alati za komunikaciju

Nekoliko poboljšanja se uvode kako bi upravljanje pozivima efikasnije i obezbedilo bolji kontekst tokom interakcije sa klijentima.

2.3.1. Transkripti u realnom vremenu za agente (zahteva konfiguraciju administratora)

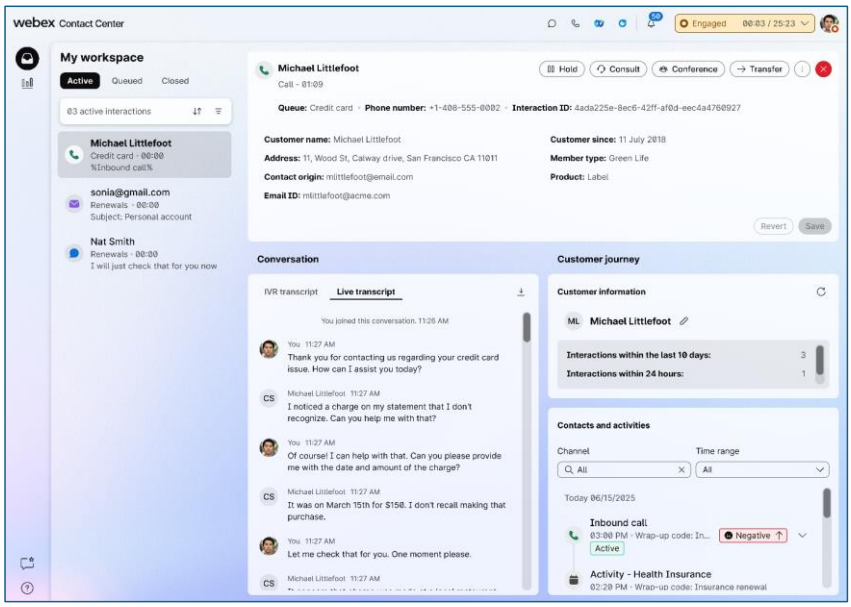
Agenti će sada imati uživo, kontinuirano ažuriran transkript razgovora sa klijentima, povećavajući njihovu sposobnost da prate i efikasno reaguju.

Šta se menja:

- **Transkripcija** uživo: Svaka izgovorena reč je tačno snimljena u realnom vremenu direktno unutar Agent Desktop, sa ciljnom latencijom manjom od 1 sekunde.
- **Automatsko pomeranje**: Transkripcija se automatski pomera kako bi prikazala najnovije izgovorene reči, a omogućila agentima da se vrate kako bi pregledali ranije delove razgovora.
- **Podrška** za pozive za više strana: Tokom prenosa poziva, konsultacija ili konferencijskih scenarija, transkripti će biti prikazani uživo od tačke pridruživanja pozivu za nove učesnike, a događaji za konsultacije / konferencije primarnog agenta su jasno označeni.
- **Smanjeno ručno beleženje**: Agenti mogu pratiti bez napora bez potrebe za ručnim beleženjem, omogućavajući im da ostanu u potpunosti angažovani i fokusiraju se na kupca.
- **Mehanizam** povratnih informacija: Opciona opcija povratnih informacija palčeva gore / dole dostupna je na kraju razgovora kako bi se poboljšala tačnost transkripcije.

Zašto je to važno: Ova funkcija poboljšava tačnost komunikacije, smanjuje nesporazume (posebno sa akcentima ili složenim informacijama) i povećava efikasnost minimiziranjem ponavljajućih razgovora i ručnog beleženja, što dovodi do preciznijih i pravovremenih odgovora.

Cisco Poverljivo



Slika 7 Agent Desktop sa živim transkriptima

2.3.2. Skalabilnost: Poboljšani modali za konsultacije i prenos (podrazumevano omogućeno)

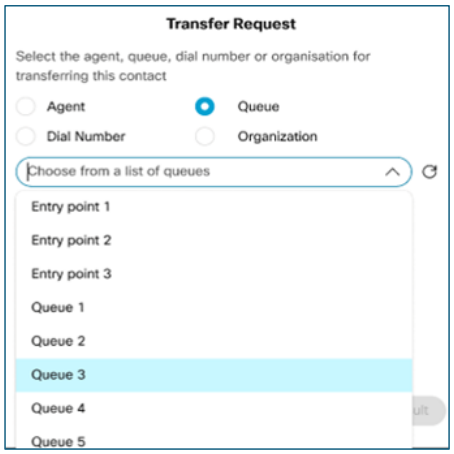
Commented [M(7]: Da li je ovo 3720 - ako je to slučaj ovo je jul

Korisničko iskustvo za prenos poziva i konferencijske funkcije se poboljšava za veću konzistentnost i jasnoću, posebno u velikim primenama.

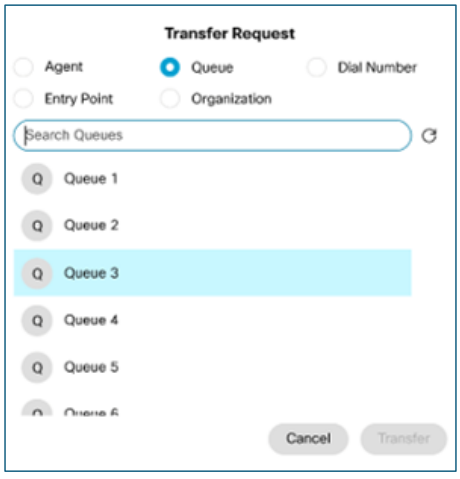
Šta se menja:

- **Pojednostavljeni korisnički interfejs:** Modali za konsultacije i prenos će imati konzistentniji i intuitivniji dizajn, sa odvojenim radio tasterima za ulazne tačke i redove.
- **Jasnija navigacija**: Ulazne tačke i redovi će biti prikazani kao zasebne opcije u modalnom prenosu radi lakše navigacije, optimizacije ekrana.
- **Standardizovana lista** entiteta: Entiteti (npr. Agenti, redovi) će biti navedeni ravnomerno u oba modala, optimizujući vaš radni prostor tako što ćete prikazati samo ono čemu imate pristup, na osnovu postavki kontrole pristupa.
- **Paginated Search**: Station akreditive, konsultovati i prenositi modalitete će podržati paginiranu pretragu za efikasno upravljanje velikim brojem timova, ulaznih tačaka i redova.

Zašto je to važno: Ova poboljšanja poboljšavaju efikasnost i čine vaš poziv rukovanje tok glatko, smanjujući konfuziju i greške tokom transfera i konsultacija, posebno za velike kontakt centre.



Slika 8 Trenutni prenos / konsultovati modale



Slika 9 Enhanced Transfer / Konsultujte modale

2.3.3. Graciozno proširiti konsultovati nogu ako kupac nenamerno padne (zahteva admin konfiguraciju)

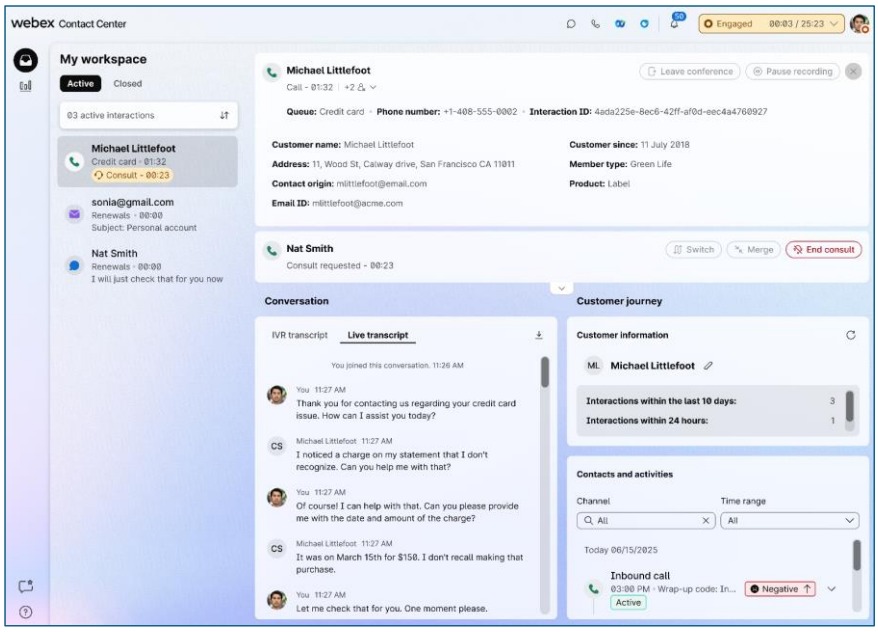
Commented [M(8]: GA datum je sredina jula

Ova funkcija poboljšava saradnju tokom konsultantskih poziva, obezbeđujući kontinuitet i omogućavajući agentima da završe diskusije čak i ako se klijent prekine.

Šta se menja:

- **Jasno obaveštenja** o padu: Agenti će dobiti jasno obaveštenje kada kupac izađe iz razgovora, a okno učesnika će tačno odražavati odsustvo kupca.
- **Besprekorna saradnja** sa agentima: Agent i konsultovana stranka mogu nastaviti svoju diskusiju bez prekida, omogućavajući im da se usklade na narednim koracima ili akcionim planovima za kupca.
- **Fleksibilnost za ponovno povezivanje**: Agenti će imati mogućnost da stave konsultacije na čekanje, uradi povratni poziv klijentu, poveže se sa njima i neprimetno nastavi konsultacije bez gubitka konteksta.

Zašto je bitno: Ovo osigurava da agenti mogu da završe razgovore sa stručnjacima, čak i ako kupac padne, poboljšanje procesa posle poziva, smanjenje naglih završetaka, i poboljšanje ukupne efikasnosti i korisničkog iskustva.



Slika 10 Konsultovati se nastavlja nakon što kupac prekine vezu

2.3.4. Raspored povratnih poziva - dolazni i ručni odlazni (zahteva konfiguraciju administratora)

Commented [M(9)]: Da li bi ovo trebalo da ide u odeljak za rukovanje pozivima 2.3? može se zakazati povratne pozive kada je na interakciji

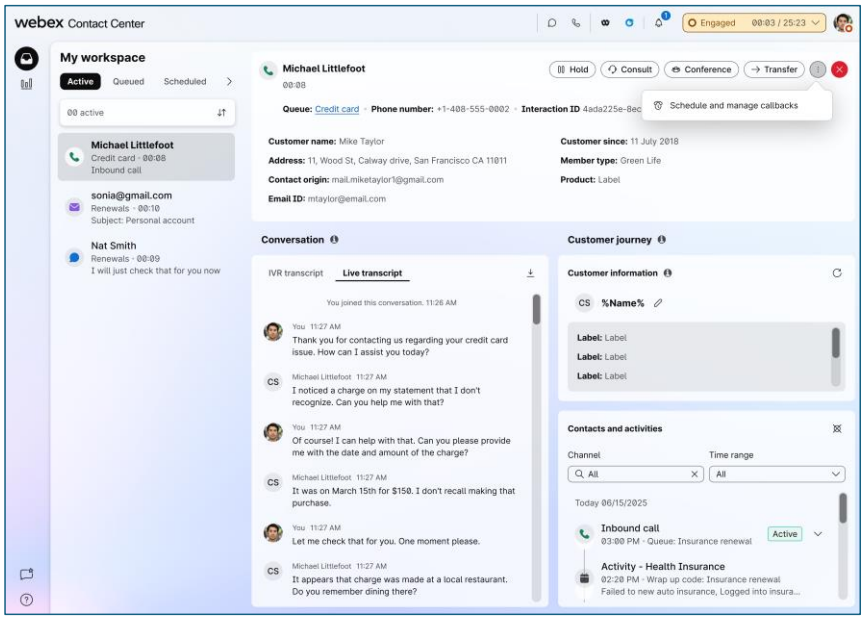
Commented [TS10R9]: Da, hvala. To bi imalo smisla tamo. Pomeranje ovog odeljaka kao 2.3.4.

Nove mogućnosti za agente da zakažu povratne pozive, povećavajući fleksibilnost u praćenju kupaca.

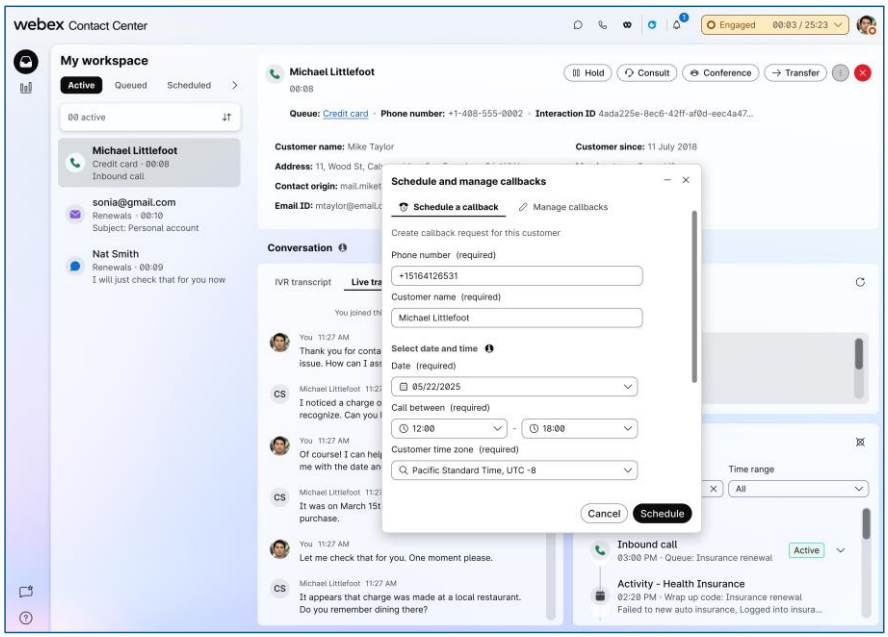
Šta se menja:

- **Agent-Initiated Callback Scheduling**: Agenti će moći da zakažu i dolazne i ručne povratne pozive direktno sa radne površine tokom interakcije uživo ili čak u stanju završetka.
- **Podesivi detalji**: Agenti mogu konfigurisati detalje o povratnom pozivu kao što su ime klijenta, željeno vreme (od 30 minuta do 30 dana), vremenska zona, broj povratnog poziva i ime reda.
- **Zadatak Opcije**: Povratni pozivi mogu biti dodeljeni bilo kome u redu, ili određenom agentu.
- **Mogućnosti** upravljanja: Agenti mogu da upravljaju postojećim povratnim pozivima, uključujući uređivanje, rekueuing ili njihovo otkazivanje.
- **Desktop Obaveštenja**: Sistem će obezbediti jasne obaveštenja na radnoj površini za zakazane povratne pozive.

Zašto je to važno: Ovo obezbeđuje veću fleksibilnost u upravljanju klijentima praćenja i proaktivnog informisanja, poboljšanje zadovoljstva kupaca omogućavajući razgovore u pogodno vreme i povećanje produktivnosti agenta širenjem obima poziva.



Slika 11 Poboljšana Callback Scheduling - Opcije kontrole interakcije



Slika 12 Enhanced Callback Scheduling - Raspored i upravljanje povratnim pozivima

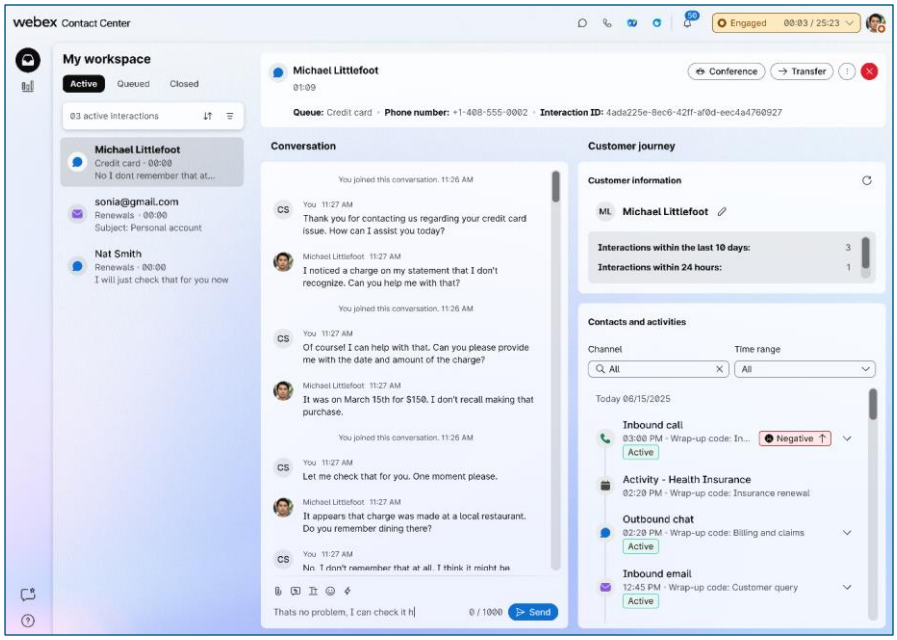
2.3.4. Vidžet za putovanje kupca: Iskustvo agenta (podrazumevano omogućeno)

Agenti će sada imati neposredan pristup sveobuhvatnom, omni-kanalnom pogledu na interakcije sa klijentima, pružajući kritički kontekst tokom angažmana uživo.

Šta se menja:

- **Podrazumevana dostupnost**: Vidžet Customer Journey Data Service (CJDS) sada će biti podrazumevano obezbeđen u Webex Contact Center Agent Desktop i za supervizore sa agentima persona. On će zameniti postojeći vidžet Istorija kontakata u podrazumevanom rasporedu.
- **Holistički pogled** na klijente: Agenti će dobiti konsolidovani pregled u realnom vremenu svih prethodnih angažmana kupaca preko glasa, izvornog ćaskanja, e-pošte i IMI kanala, zajedno sa vremenskim oznakama.
- **Poboljšani kontekst**: Vidžet omogućava agentima da filtriraju informacije o angažovanju kupaca na osnovu kanala (glas, e-pošta, ćaskanje, IMI) i tokom raspona od 365 dana, omogućavajući brzo upućivanje na istorijske detalje.
- **Customer Insights**: Agenti mogu da vide profile kupaca i uvide, što dovodi do boljeg razumevanja kupca i više personalizovanih interakcija.

Zašto je to važno: Ova funkcija osnažuje agente sa holističkim pogledom na istoriju kupaca na dohvat ruke, eliminišući potrebu za ponavljanjem informacija i značajno poboljšavajući njihovu sposobnost da efikasno rešavaju upite. To dovodi do poboljšanog prosečnog vremena rukovanja (AHT) i pozitivnijeg korisničkog iskustva (CSAT / NPS).



Slika 13 Vidget za putovanje kupaca

2.4. Outbound interakcije: Digitalna i kampanja poboljšanja

Nove mogućnosti za pokretanje i upravljanje odlaznim digitalnim interakcijama i kampanjama.

2.4.1. Digital Agent Initiated Outbound - Transfer Interaction (podrazumevano omogućeno)

Agenti će sada imati fleksibilnost da prenesu odlazne digitalne interakcije (SMS i e-poštu) u redove ili druge agente / supervizore.

Šta se menja:

- **Transfer Outbound SMS / Email**: Agenti sa premium licencama mogu preneti digitalne odlazne SMS i e-mail interakcije u redove, drugi agenti, ili supervizori (za one sa ulogama supervizora i agenta). Ovo je od ključnog značaja za upravljanje tekućim komunikacijama.

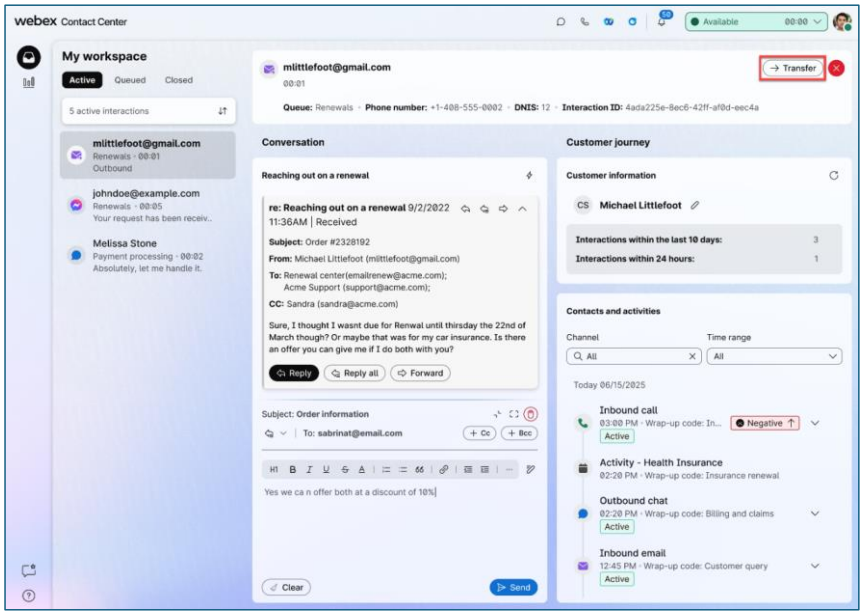
Commented [M(11]: Add 2.3.4 - Dodaj vidžet za putovanje klijenata po defaultu https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Pošto je "Raspored povratnih poziva" premešten ovde kao 2.3.4, dodao je "Vidžet za putovanje kupaca" kao 2.3.5. Molimo vas da pregledate.

- **Prenesite dolaznu e-poštu agentu**: Agenti sada mogu slepo preneti dolazne interakcije e-pošte drugim agentima / supervizorima, mogućnost koja je ranije bila ograničena na redove, nudeći više direktnih opcija za predaju.

Zašto je to važno: Ovo poboljšanje omogućava agentima da izbegnu prerano okončanje razgovora na kraju svojih smena, obezbeđujući besprekorne primopredaje i kontinuiranu uslugu klijentima, posebno za kupce koji zahtevaju kontinuirane kanale komunikacije.



Slika 14 Odlazna e-pošta sa dugmetom za prenos

2.4.2. Desktop UKS poboljšanja za pregled kampanja (zahteva administratorsku konfiguraciju)

Korisničko iskustvo za upravljanje odlaznim kampanjama se poboljšava kako bi se uskladilo sa trenutnim industrijskim standardima i Webex on-premi mogućnostima.

Šta se menja:

- **Poboljšano iskustvo** kampanje za pregled: Agenti sada mogu prihvatiti poziv ili preskočiti / ukloniti kontakte sa ovim akcijama snimljenim putem API odgovora.
- **Automatizovani kontakt Push**: Kontakti će se automatski gurnuti agentima kada postanu dostupni, optimizujući vreme agenta (prelazak sa povlačenja na push model).
- **Podesive opcije**: Podešavanja na nivou kampanje će omogućiti administratorima da onemoguće "**Preskoči**" i "**Ukloni**" opcije, i podesite

Commented [M(13]: Možemo to bolje da kažemo

Commented [TS14R13]: U nastavku je nekoliko predloga. Možete li predložiti koji naslov izgleda bolje, a ja mogu da ažuriram u skladu s tim?

"Poboljšanje UKS-a na radnoj površini: Pregled i poboljšanja prediktivne / progresivne kampanje"

"Desktop UKS poboljšanja za pregled i progresivne / prediktivne kampanje"

"Poboljšanje UK računara na radnoj površini: ažuriranja za upravljanje odlaznim kampanjama"

"Desktop UKS Updates: Pregled i prediktivne / progresivne kampanje"

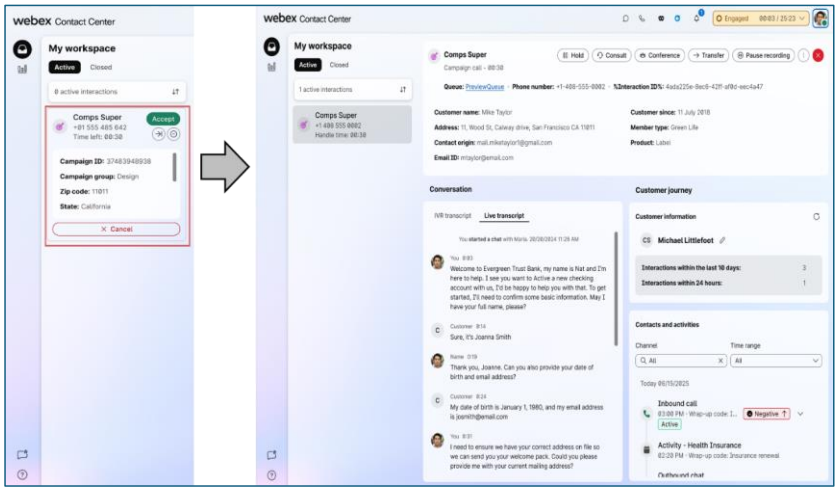
"Racionalizacija Desktop UKS-a: Poboljšanja odlazne kampanje"

Commented [M(15R13]: Desktop UKS poboljšanja za pregled kampanja

vremensko ograničenje trajanja i automatizovane akcije (Preskoči, Prihvati, Odbij).

- **Evidentiranje**: Sistem će zabeležiti koliko često agenti koriste opcije "**Preskoči**" i "**Ukloni**" za bolje upravljanje kampanjom.

Zašto je to važno: Ova ažuriranja imaju za cilj da obezbede intuitivnije i efikasnije iskustvo za agente koji se bave odlaznim kampanjama, pomažući im da se bolje pripreme i upravljaju ovim interakcijama i zatvore postojeće praznine u funkcijama.



Slika 15 Poboljšana kampanja za pregled

3. Putovanje supervizora: Poboljšani nadzor i upravljanje

Ovaj odeljak detaljno opisuje značajne promene i nove mogućnosti koje dolaze na Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Enhanцed Prijavljivanje i staniца akreditive (Zahteva Admin Konfiguraцija)

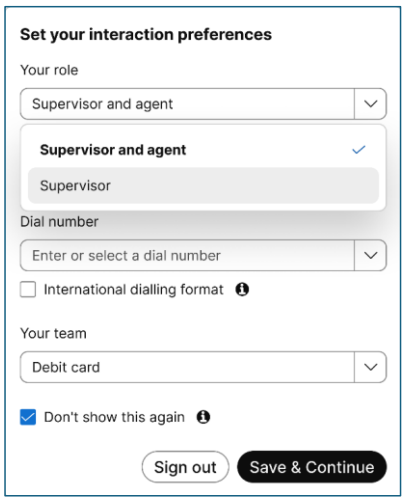
Slično agentima, supervizori će iskusiti pojednostavljen proces prijavljivanja, smanjujući trenje i poboljšavajući efikasnost.

Šta se menja:

- **Pametnije opcije** prijavljivanja: Ekran za prijavljivanje će dinamički prikazati samo opcije relevantne za vaš profil supervizora, eliminišući irelevantne izbore.
- **Unapred popunjene akreditive: Automatsko** unapred popunjavanje brojeva za biranje ili ekstenzija za profile sa jednom opcijom, štedi vreme.

- **Webex Calling Validacija: Validacija** u realnom vremenu za Webex Calling korisnike, obezbeđivanje tačnih i registrovanih ekstenzija / brojeva za biranje.
- **Funkcija** "Ne pokazuj ovo ponovo": Opcija za preskakanje izbora stanice za buduće prijavljivanja, omogućavajući automatsko prijavljivanje.

Zašto je to važno: Brže prijavljivanje, smanjene greške, i poboljšana efikasnost rutiranja za supervizore, omogućavajući im da brzo pristupe svojim alatima za upravljanje. Pored toga, supervizori koji su već sačuvali akreditive će nastaviti da uživaju u besprekornom iskustvu bez susreta sa novim korisničkim interfejsom, održavajući svoj trenutni radni tok.



Slika 16 Poboljšana Supervizor Prijavljivanje ekran

3.2. Monitoring i upravljanje: dublji uvid i kontrola

Supervizori će dobiti moćnije alate za praćenje u realnom vremenu i upravljanje svojim timovima, omogućavajući odluke zasnovane na podacima.

3.2.1. Statistika reda u realnom vremenu (podrazumevano omogućeno)

Supervizori će imati centralizovani i delotvorni pogled na performanse reda, zamenjujući prethodnu kontrolnu tablu Home stranice.

Šta se menja:

- **Dedicated "Queues" Tab**: Novi Tab / odeljak na radnoj površini supervizora će ponuditi jedinstvenu tačku pristupa za sve informacije vezane za red, uključujući metrike u realnom vremenu za dostupnost agenta i dnevne / KSNUMKS-dnevne linije trenda.

Cisco Poverljivo

- **Personalizovani prikaz**: Mogućnost odabira, raspoređivanja i filtriranja kolona za prikaz najrelevantnijih metrika za određene redove (npr. Zadatak najdužeg čekanja, prosečno vreme u redu, prosečno vreme za odgovor).
- **Vizuelna reprezentacija**: Metrike reda u realnom vremenu biće predstavljene u vizuelno privlačnom i lako razumljivom formatu (tabele, grafikoni, grafikoni).
- **Drill-dovn mogućnosti**: Supervizori mogu da se upuste u detalje reda, ispitivanje statusa agenta i trenutne interakcije, i sticanje uvida u usmeravanje veštine zasnovane.
- **Direktne akcije**: Interfejs obezbeđuje direktan pristup akcijama kao što su dodeljivanje ili uklanjanje agenata (za redove zasnovane na agentima).

Zašto je to važno: Ova funkcija pruža kritički uvid u realnom vremenu u performansama reda, omogućavajući supervizorima da donose brze odluke zasnovane na podacima kako bi optimizirali osoblje, poboljšali nivo usluga i prilagodili se promjeni količine poziva.

Važne napomene:

- Ova funkcija je implementirana samo u novom korisničkom interfejsu. Supervizori će morati da se prebace na "**Novi izgled**" da bi pristupili statistici reda u realnom vremenu.
- Novi prikaz reda će se automatski pojaviti za supervizore u interfejsu "**Novi izgled**". Oni ne moraju da ažuriraju JSON raspored da bi omogućili ili pristupili ovoj funkciji.

Commented [M(16]: hajde da uklonimo ovu liniju @Janani Ramakrishnan (janramak)

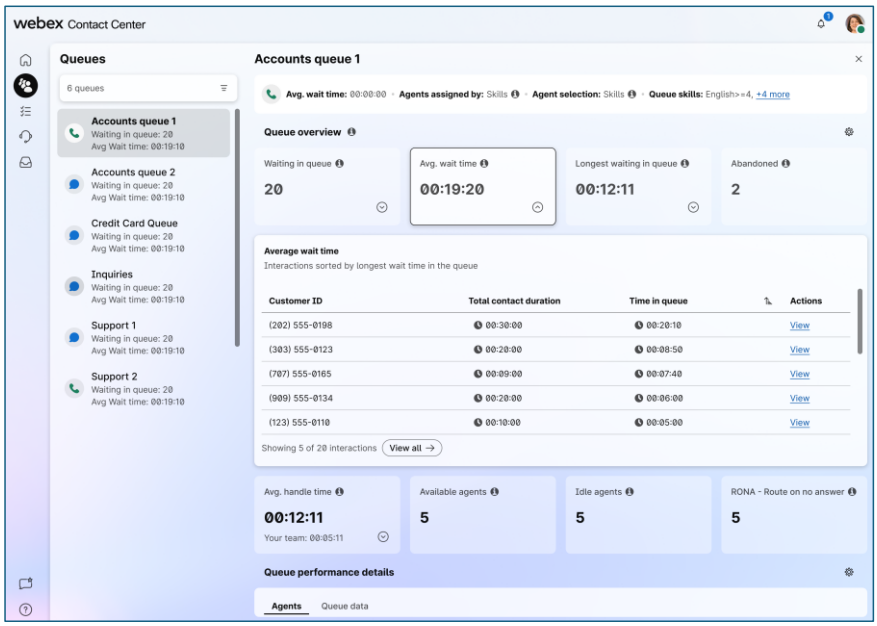
Commented [TS17R16]: Izbačen, ali će se potpuno ukloniti nakon potvrde Janani.

Commented [M(18R16]: Hajde da uklonimo sigurno.. Znam da ga trenutno ne uklanjamo.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - možete li da uključite napomenu da će se novi prikaz reda automatski pojaviti za supervizore i da ne moraju ažurirati JSON izgled?

Commented [TS20R19]: Ažurirana napomena.

Cisco Poverljivo



Slika 17 Novi supervizor Statistika reda u realnom vremenu Tab

3.2.2. Prikaz liste interakcija (podrazumevano omogućeno)

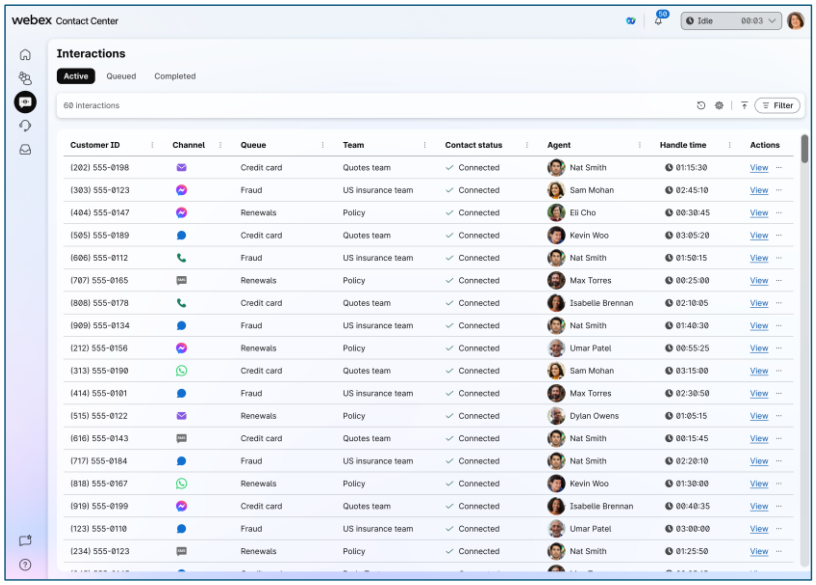
Područje za upravljanje snimanjem zamenjuje se novim Interakcije Tab, pružajući sveobuhvatan pregled svih interakcija sa klijentima.

Šta se menja:

- **Nove "Interakcije" Tab**: Ovaj Tab će pružiti jasan, u realnom vremenu pogled na interakcije sa klijentima u svakoj fazi, konsolidujući uživo, u redu i prošle interakcije.
- **Tri pod-kartice**:
    - **Aktivne interakcije**: Pratite razgovore uživo u realnom vremenu, prikazujući detalje kao što su ID interakcije, kanal, red, ime agenta i trajanje angažmana.
    - **Interakcije** u redu: Pogledajte interakcije koje čekaju u redovima, uključujući ID interakcije, red, kanal i vreme provedeno u kontakt centru.
    - **Završene interakcije**: Pristupite prošlim interakcijama i snimcima sa lakoćom.
- **Prilagodljiva tabela**: Prilagodljiva tabela za filtriranje i organizovanje podataka, povećavajući upotrebljivost.

Zašto je to važno: Ova poboljšana funkcija pojednostavljuje praćenje tekućih slučajeva i razmatranje završenih interakcija, povećanje efikasnosti i odziva za supervizore pružajući jedan, intuitivan interfejs za upravljanje interakcijom.

Napomena o filterima: Nekoliko filtera odgovara posebno kanalu e-pošte, kao što su predmet e-pošte, primaoci i drugi. Da biste koristili ove filtere na stranici Interakcije, oni prvo moraju biti omogućeni preko kontrole protoka.



Slika 18 Nove interakcije Lista Pregled

3.2.3. Detaljni prikaz interakcija (zahteva konfiguraciju administratora)

Sveobuhvatan prikaz cele stranice za detaljnu analizu interakcije, pružajući dublji uvid za supervizore.

Šta se menja:

- **Poboljšani prikaz** detalja: Supervizori će dobiti sveobuhvatan pregled interakcija sa klijentima, uključujući žive i završene transkripte za digitalne interakcije.
- **Rich Data Panel**: Pored postojećih snimaka, dobićete dublji uvid kroz transkripte u realnom vremenu, detaljnu tablu podataka o interakciji (koja prikazuje vreme, trajanje, vreme zadržavanja i vreme rukovanja) i prikaz putovanja kupaca na različitim kanalima i danima.
- **Centralizovani pristup**: Ovaj pogled objedinjuje sve relevantne podatke o interakciji, pojednostavljujući analizu i pregled.

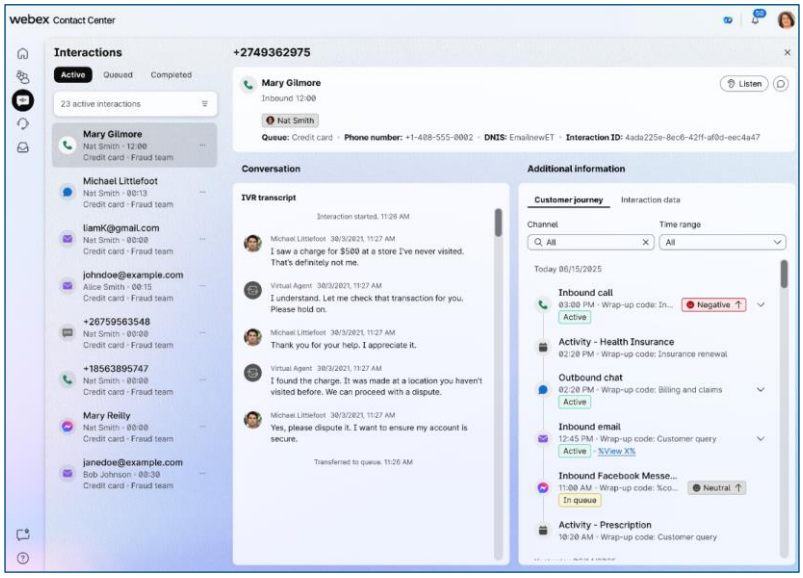
Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) transkripti ne dolaze u pravu ... možemo li potvrditi ažuriranje ovoga?

Commented [J(22R21]: Ažurira

Zašto je to važno: Ovo pruža supervizorima bogatije podatke za poboljšano praćenje, analizu i dublje razumevanje angažmana kupaca, olakšavajući bolje treniranje i upravljanje performansama.

Važne napomene / Uskoro:

- Vidžet za putovanje kupaca će biti dodat i ažuriran u ovom prikazu kao brzo poboljšanje praćenja.
- Transkripti u realnom vremenu i istorijski transkripti takođe će biti dostupni kao brzo praćenje.



Slika 19 Sveobuhvatna interakcija Detalji Pogledaj

3.2.4. Ažurirajte profil veštine individualnog agenta sa radne površine supervizora (zahteva konfiguraciju administratora)

Supervizori će imati mogućnost da direktno prilagode profile veština agenta, racionalizuju operacije i smanjuju administrativne troškove.

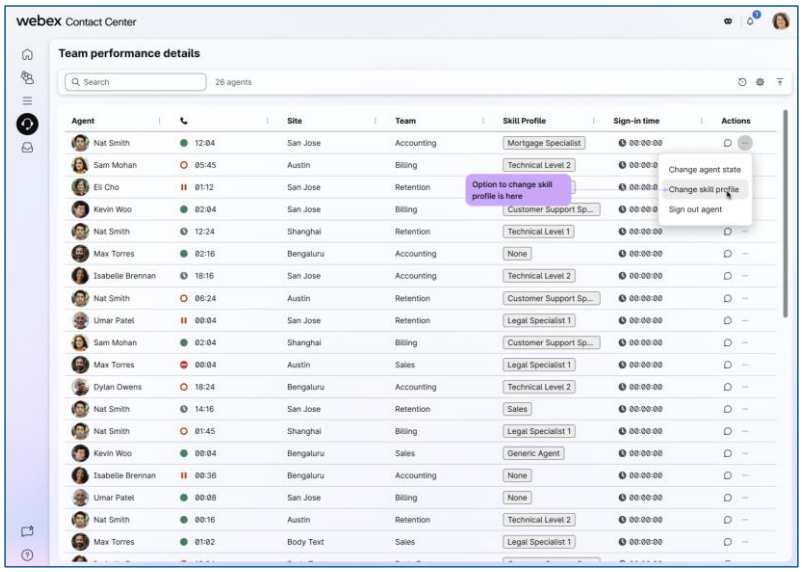
Šta se menja:

- **Ažuriranje** profila direktnih veština: Supervizori mogu pregledati i ažurirati profile veština pojedinačnih agenata direktno sa radne površine supervizora u okviru prikaza detalja o performansama tima. Ovo eliminiše potrebu za navigacijom do Control Hub-a za takve promene.
- **Prilagođavanja** u realnom vremenu: Ovo ovlašćuje supervizore da u realnom vremenu prilagođavanja za agente pod njihovim djelokrugom, kao što su

ažuriranje nivoa vještina ili dodjeljivanje / uklanjanje profila vještina, obezbeđujući neposredan uticaj na rutiranje.

- **Ključni detalji** o veštini: Supervizori mogu da vide ključne detalje profila veštine, kao što su ime veštine, tip veštine i vrednost veštine kako bi brzo donosili informisane odluke.
- **Abecedni sortiranje**: Dostupni profili veština i veštine u okviru profila će biti sortirani po abecednom redu radi lakšeg korišćenja.

Zašto je to važno: Ova funkcija poboljšava operativnu agilnost, omogućavajući supervizorima da se brzo prilagode promenljivim potrebama upravljanjem veštinama agenta direktno, bez potrebe za intervencijom administratora za svaku promenu, poboljšanje efikasnosti i odziva.



Slika 20 Supervizor Direktno Veština Ažuriranje profila

3.2.5. Upravljajte direktnim dodeljivanjem agenta redovima sa radne površine supervizora (zahteva konfiguraciju administratora)

Supervizori mogu direktno dodeliti agente redovima zasnovanim na agentima, pružajući veću kontrolu nad upravljanjem radnom snagom.

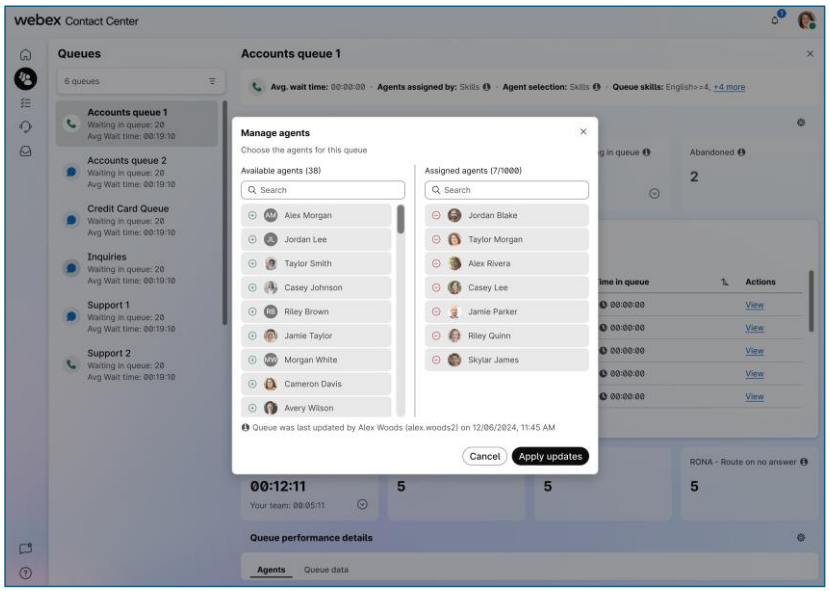
Šta se menja:

- **Direktni zadatak** agenta u redu: Supervizori mogu direktno dodeliti agente redovima zasnovanim na agentima sa radne površine supervizora,

omogućavajući dinamička prilagođavanja osoblja na osnovu potreba u realnom vremenu.

- **Vidljivost** kapaciteta reda: Supervizori će imati uvid u redove koji su dostigli svoj kapacitet, omogućavajući im da spreče dodatne zadatke agenata kako bi izbegli ogromne redove.
- **Pristup** zasnovan na ulozi: Pristup ovoj funkcionalnosti kontrolišu administratori preko Control Hub-a, obezbeđujući da ovlašćeni korisnici vrše promene.
- **Potvrda** u realnom vremenu: Supervizori će dobiti potvrdu / obaveštenje u realnom vremenu kada se dodeljivanje reda uspešno ažurira.

Zašto je to važno: Ova mogućnost pruža supervizorima veću kontrolu nad raspodelom agenata, omogućavajući dinamičnije i efikasnije upravljanje radnom snagom, posebno u okruženjima reda zasnovanim na agentima, i podržava migraciju lokalnih kupaca.



Slika 21 Supervizor Direktni agent Zadatak

4. Zaključak: Osnaživanje vašeg kontakt centra

Poboljšanja za Webex Contact Center Desktop predstavljaju značajan korak napred u poboljšanju svakodnevnog iskustva i za agente i za supervizore. Od pojednostavljenih prijava i intuitivnog upravljanja zadacima do moćnih uvida u realnom vremenu i fleksibilnog rukovanja pozivima, ova poboljšanja su dizajnirana da povećaju efikasnost, poboljšaju komunikaciju i pruže izuzetnu uslugu klijentima.

Cisco Poverljivo

Ohrabrujemo sve korisnike da istraže ove nove mogućnosti, pruže povratne informacije i iskoriste ih u svom punom potencijalu. Vaši uvidi su od neprocenjive vrednosti dok nastavljamo da se razvijamo i usavršavamo Webex Contact Center iskustvo.

5. Ključni potezi i stavke partnerskih akcija

Ova poboljšanja označavaju značajan korak napred za Webex Contact Center Desktop, pružajući značajna poboljšanja i za agente i za supervizore. Da biste osigurali glatku tranziciju i maksimizirali vrednost za svoje klijente, evo kritičnih ishoda i osnovnih akcija za naše partnere.

5.1. Osnovni ishodi za vaše klijente

5.1.1 Modernizovano i intuitivno korisničko iskustvo

- **Očekivanje**: Agenti i supervizori će iskusiti svež, dosledan i vizuelno privlačan interfejs. Ovaj svež izgled je dizajniran da smanji kognitivno opterećenje, poboljša upotrebljivost i pruži intuitivniji tok posla, postavljajući temelje za buduće inovacije.
- **Šta da komuniciraju**: Istaknite prednosti osvežavanja korisničkog interfejsa: čistiji, moderniji izgled, poboljšana jasnoća, i udobnije svakodnevno iskustvo.

5.1.2 Ovlašćeni agenti, vožnja bržih rezolucija

- **Očekivanje: Agenti** dobijaju moćne nove alate direktno integrisane u njihov radni proces. Funkcije kao što su **transkripti** u realnom vremenu, **vidžet** za putovanje kupaca, **interakcije** Cherri Pick-a i **planirani povratni pozivi** značajno će poboljšati njihovu sposobnost da razumeju kontekst korisnika, efikasno upravljaju interakcijama i pružaju preciznije i pravovremene odgovore.
- **Šta da komuniciraju: Naglasite** kako će ove karakteristike povećati produktivnost agenta, smanjiti prosečno vreme rukovanja (AHT), i dovesti do većeg zadovoljstva kupaca (CSAT) omogućavanjem više personalizovane i informisane interakcije.

5.1.3 Poboljšana kontrola supervizora i operativni uvid u realnom vremenu

- **Očekivanje**: Supervizori dobijaju neviđenu vidljivost i kontrolu nad svojim operacijama kontakt centra. Nova **statistika** reda u realnom vremenu, sveobuhvatna **lista interakcija i detaljni prikazi**, kao i mogućnost direktnog **ažuriranja profila** veština agenata i **upravljanja zadacima agenata u redovima** će omogućiti donošenje odluka na osnovu podataka i proaktivnu optimizaciju radne snage.

Commented [TS23]: Da se pozabavimo Jananijevim sledećim komentarom: "

Mislim da treba da pozovemo 3-5 ključnih očekivanja / ishoda sa CTA-ima za partnere, *što znači na šta treba da obrate pažnju i šta treba da obaveste kupca. Teško je to dobiti čitajući veliki dokument.*"

Ovaj poslednji odeljak može se zadržati kakav jeste, ili se može ukloniti odavde i direktno podeliti sa partnerima, sa linkom na ovaj detaljan dokument.

- **Šta da komuniciraju: Naglasite** povećanu operativnu agilnost i poboljšane sposobnosti upravljanja koje će omogućiti supervizorima da se brzo prilagode promenljivim zahtevima i optimizuju performanse tima.

5.2. Osnovne stavke za partnere

5.2.1 Proaktivna komunikacija i svest

- **Akcija**: Obavestite svoje klijente o ovim predstojećim promenama unapred. Podelite ovaj dokument kao resurs i istaknite ključne prednosti relevantne za njihove specifične operacije.
- **Zašto je to važno**: Rana komunikacija pomaže u upravljanju očekivanjima i priprema kupce za tranziciju, podstičući pozitivno iskustvo usvajanja.

5.2.2 Strateška konfiguracija i planiranje omogućavanja

- **Akcija**: **Ono što je najvažnije, mnoge od ovih moćnih novih funkcija NISU omogućene po defaultu.** Pregledajte napomene "Zahteva konfiguraciju administratora" za svaku funkciju u ovom dokumentu. Radite sa svojim klijentima kako biste strateški planirali aktiviranje zastava funkcija, konfigurišite neophodna podešavanja u Control Hub-u i prilagodite korisničke dozvole.
- **Zašto je to važno**: Pravovremena i ispravna konfiguracija je od suštinskog značaja za kupce da otključaju punu vrednost ovih poboljšanja. Proaktivno planiranje izbegava probleme u poslednjem trenutku i obezbeđuje da su funkcije prilagođene potrebama kupaca.

5.2.3 Podrška za obuku i usvajanje

- **Akcija**: Pripremite materijale za obuku i sesije za agente i supervizore vaših klijenata. Fokusirajte se na nove tokove posla koje su uvele funkcije kao što su Cherri Pick, Transkripti u realnom vremenu, Vidget za putovanje kupaca i poboljšani alati za upravljanje supervizorima.
- **Zašto je to važno**: Efikasna obuka je ključna za uspešno usvajanje funkcija, osiguravajući korisnicima da razumeju kako da iskoriste nove mogućnosti kako bi poboljšali svoje svakodnevne zadatke i ukupne performanse.

5.2.4 Pratite i pružite povratne informacije

- **Akcija**: Ohrabrite svoje klijente da daju povratne informacije o novim funkcijama tokom i nakon njihovog puštanja. Prenesite sva kritička zapažanja ili sugestije nazad na Cisco.
- **Zašto je to važno**: Vaši uvidi i povratne informacije kupaca su od neprocenjive vrednosti za kontinuirano poboljšanje i usavršavanje proizvoda.

Cisco Poverljivo