Webex Contact Center Desktop: Förbättringar av agent- och arbetsledarresan

1. Introduktion: En uppdaterad upplevelse för agenter och arbetsledare

Cisco Webex Contact Center utvecklas kontinuerligt för att förbättra användarupplevelsen, effektivisera arbetsflöden och öka produktiviteten för våra agenter och arbetsledare. De kommande förbättringarna medför betydande uppdateringar, särskilt med fokus på ett uppdaterat användargränssnitt, förbättrad samtalshantering och avancerade hanteringsfunktioner.

Det här dokumentet fungerar som en omfattande guide till att förstå dessa omvälvande förändringar och beskriver resan från inloggning till den dagliga verksamheten för både agenter och arbetsledare. Vårt mål är att säkerställa en smidig övergång och maximera antagandet av dessa kraftfulla nya funktioner.

1.1. Övergripande UI-uppdatering: Ett nytt utseende och känsla för alla (aktiverat som standard)

Commented [M(1]: mål GA är 22 juli

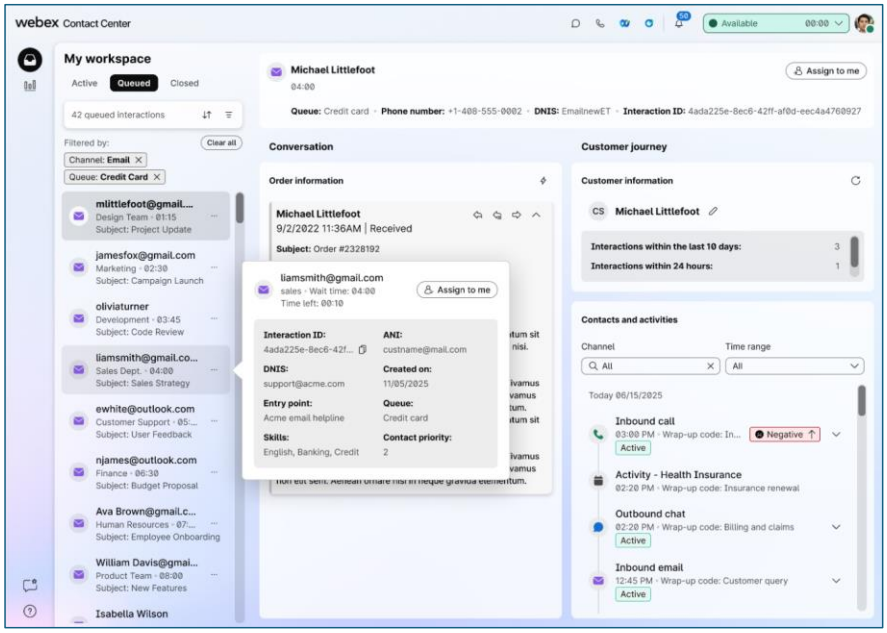
En hörnsten i den här förbättringen är en omfattande visuell förstärkning för både agent- och arbetsledarskrivbordet. Denna uppdatering syftar till att ge ett renare, modernare och intuitivt gränssnitt.

Vad förändras:

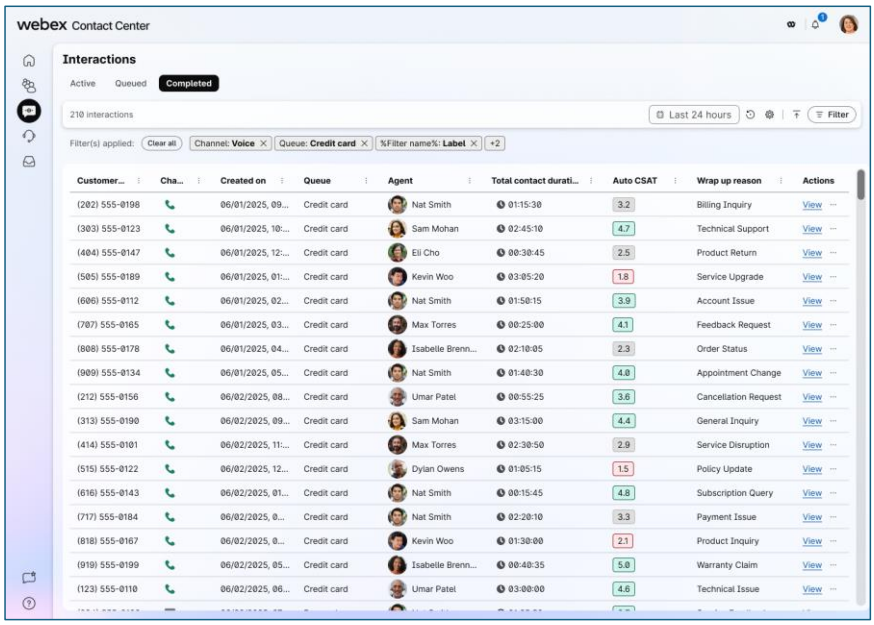
- **Visuella förbättringar: Förvänta dig uppdaterade teckensnitt, förfinade bakgrundsfärger, strömlinjeformade gränssnittselement** och en uppdaterad färgpalett. Detta är inte bara kosmetiskt; Den är utformad för att förbättra tydligheten och visuellt tilltalande, vilket gör dina dagliga uppgifter bekvämare och effektivare.
- **Uppdaterad informationsarkitektur**: Den underliggande strukturen för skrivbordsgränssnitten optimeras för att sömlöst integrera kommande funktioner. Detta lägger grunden för funktioner som förbättrad uppgiftshantering, köstatistik i realtid och en mer robust interaktion Tab.

Varför det är viktigt: Den här visuella uppdateringen ger en konsekvent och modern upplevelse över hela plattformen, förbättrar användbarheten och förbereder skrivbordet för framtida avancerade funktioner.

Åtgärd för användare: Det nya användargränssnittet är snart avsett för allmän tillgänglighet (GA). Alla nya funktioner som nämns i det här dokumentet är exklusivt tillgängliga i det nya användargränssnittet. När det har aktiverats har agenterna möjlighet att TURN av det nya användargränssnittet via **Inställningar → Byt nytt utseende**. Observera dock att vissa av de nya funktionerna inte fungerar i det äldre utseendet. För arbetsledare är alla nya funktioner endast tillgängliga i det nya användargränssnittet och de har inte möjlighet att stänga av det.



Figur 1uppdaterad Agent Desktop UI



Figur 2 uppdaterad Supervisor Desktop UI

2. Agentresan: från inloggning till kundinteraktion

Commented [M(2]: GA-datum: 22 juli

I det här avsnittet beskrivs de viktigaste ändringarna och förbättringarna som påverkar Webex Contact Center Agent Desktop upplevelsen.

2.1. Förbättrad inloggning och inloggningsuppgifter för station (kräver administratörskonfiguration)

Commented [M(3]: GA-datum: 22 juli

Inloggningsprocessen effektiviseras för att bli snabbare, effektivare och mindre benägen för fel, vilket tar itu med vanliga agentfrustrationer relaterade till felaktiga eller inaktiva uppringningsnummer och repetitiva val.

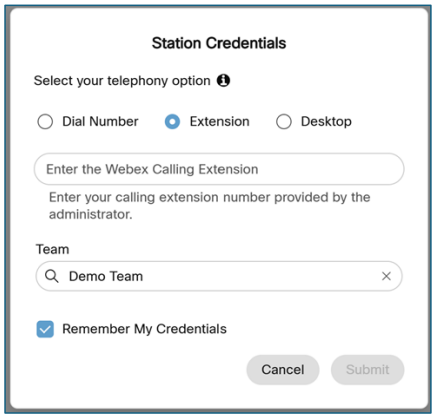
Vad förändras:

- **Smartare inloggningsalternativ**: På inloggningsskärmen visas bara de alternativ som är relevanta för din agentprofil dynamiskt. Om du till exempel är konfigurerad för endast skrivbordstelefoni ser du bara alternativet skrivbord, vilket eliminerar onödiga val. Agenter som endast är digitala ser inte längre telefonialternativ.
- **Förifyllda inloggningsuppgifter**: Om din profil innehåller ett enda konfigurerat uppringningsnummer eller anknytning fylls denna information i automatiskt, vilket sparar tid och ansträngning. För profiler med flera alternativ finns en

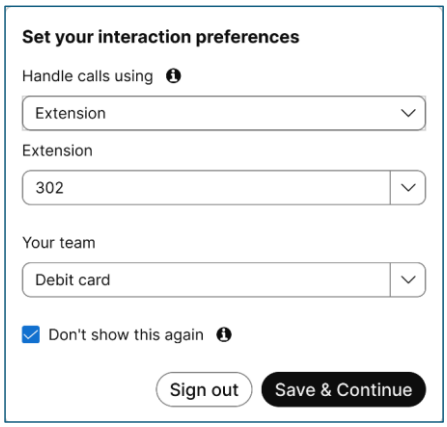
praktisk listruta tillgänglig, där du kan välja mellan olika uppringningsplaner eller ange en anpassad anknytning.

- **Webex Calling-validering**: För Webex Calling-användare säkerställer realtidsvalidering att det angivna anknytnings- eller uppringningsnumret är korrekt, registrerat på en enhet eller app och för närvarande inte används av en annan agent. Den här proaktiva valideringen förhindrar vanliga routningsproblem som RONA (Redirection on No Answer) och förbättrar noggrannheten i samtalsroutningen.
- **"Visa inte detta igen"-funktion**: En ny kryssruta låter dig spara dina uppgifter och hoppa över skärmen för stationsval under efterföljande inloggningar, aktivera automatisk inloggning och kringgå detta steg. Den här inställningen finns kvar i olika webbläsarinloggningar och kan rensas när som helst i profilinställningarna om det behövs.

Varför det är viktigt: Tidigare var agenter tvungna att manuellt ange sina referenser och navigera i flera steg för att logga in, vilket ofta ledde till förseningar och fel. Den här förbättringen effektiviserar processen genom att automatisera viktiga steg, avsevärt minska inloggningstiden, minimera fel som orsakas av felskriven information och förbättra noggrannheten i samtalsroutningen. Agenter som har sparat inloggningsuppgifter valda idag kommer inte att se det nya användargränssnittet, vilket garanterar en sömlös upplevelse för dem som redan använder den här funktionen. Sammantaget leder den här förändringen till en smidigare start på arbetsdagen och ökad produktivitet för agenterna.



Figur 3 Aktuell inloggningsskärm för agent



Figurförbättrad 4 inloggningsskärm för agent

2.2. Uppgiftshantering: Strömlinjeformad interaktionshantering

Hur agenter visar och hanterar inkommande och köade uppgifter utvecklas för bättre tydlighet och kontroll.

2.2.1. Uppdatering av användargränssnittet för uppgiftslista (aktiverat som standard)

Commented [M(4]: 22 juli

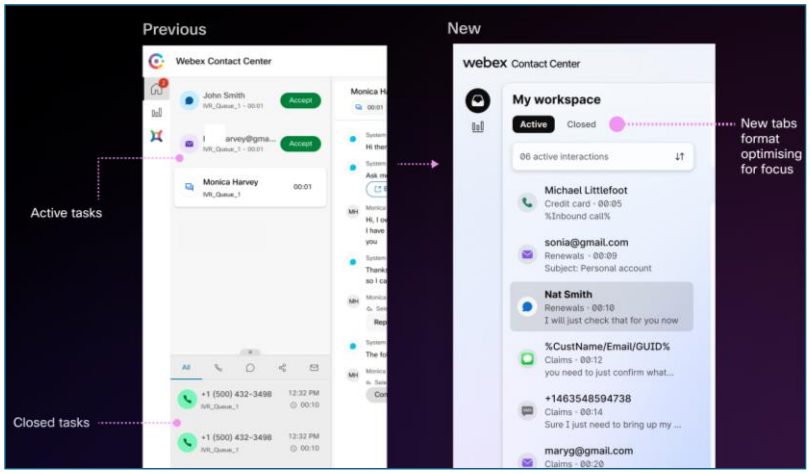
Fönstret Uppgiftslista genomgår en betydande omdesign för att förbättra organisation och läsbarhet och erbjuder en enhetlig inkorg för alla interaktioner.

Vad förändras:

- **Design med flikar**: Det tidigare delade avsnittet för "**Senaste**" kommer att ersättas med en design med 3 flikar, vilket ger en tydlig översikt över din arbetsbelastning:
    - **Aktiv**: Visar alla aktiva interaktioner, inklusive samtalstyp, kundtelefonnummer, DNIS, kö och förfluten tid.
    - **Köad**: Visar interaktioner som väntar i köer på agenten att välja, visar kundnamn, e-postadress (om tillgänglig), kö och förfluten tid.
    - **Slutförd**: Ger en kronologisk logg över nyligen slutförda interaktioner över alla kanaler.
- **Förbättrad synlighet**: Alla agenter kommer att uppleva den här ändringen av uppgiftslistans användargränssnitt, vilket förbättrar deras förmåga att hantera sin arbetsbelastning effektivt genom att tillhandahålla en omfattande vy med en enda ruta över alla inkommande och pågående interaktioner.

- **Indikatorer** för olästa meddelanden: Markera olästa meddelanden visuellt i chattar och sociala konversationer.
- **Massåtgärder**: Alternativ för att "**Acceptera alla uppgifter**" när flera nya förfrågningar väntar.

Varför det är viktigt: Den här uppdateringen introducerar en betydande förändring i hur agenter hanterar sina interaktioner genom att ersätta det tidigare delade avsnittet för "**Senaste**" med en strömlinjeformad, flikdesign. Genom att ge en tydligare och mer organiserad översikt över aktuella, köade och slutförda uppgifter i en enda fönstervy kan agenter bättre prioritera och hantera sin arbetsbelastning. Den här ändringen förenklar inte bara navigeringen utan förbättrar också effektiviteten, vilket gör det möjligt för agenter att hantera interaktioner mer effektivt och leverera ökad kundnöjdhet.



Figuraktivitetspanelen 5 – gammalt kontra nytt användargränssnitt

2.2.2. Cherry Pick (Sök och plocka) Interaktioner (kräver administratörskonfiguration)

Agenter får större kontroll över att välja digitala interaktioner från köer, vilket ger dem möjlighet att hantera sin arbetsbelastning mer effektivt.

Vad förändras:

- **Ny "köad" Tab-funktionalitet**: I det nya uppgiftslistgränssnittet tillåter "**Köad**" Tab agenter att visa, filtrera och sortera konversationer inom de köer de har tillgång till. Detta åtgärdar scenarier som interaktionstoppar eller specifik agentexpertis.
- **Agentinitierat urval**: Agenter med standard- och premiumlicenser kan nu tilldela konversationer manuellt till sig själva, även om de överskrider sina

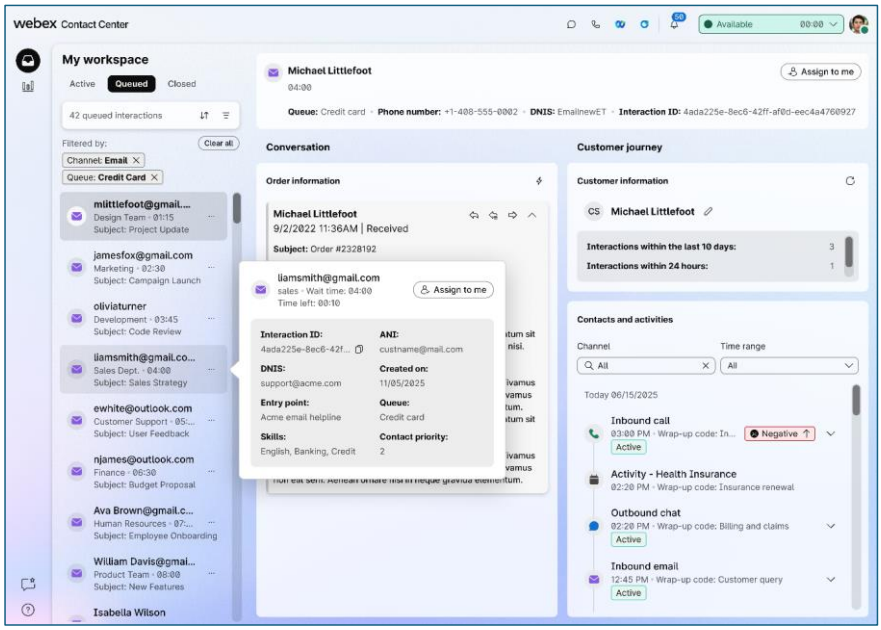
Commented [M(5]: Vi måste ringa ut där funktionen behöver administratörskonfiguration kontra aktiverad som standard.

Commented [TS6R5]: Kallas för alla funktioner oavsett om en funktion är konfigurerad av admin eller är aktiverad som standard, endast i titlarna, för snabb förståelse.

parallella gränser, vilket ger flexibilitet vid hantering av högprioriterade eller specialiserade uppgifter.

- **Filtrering och sortering**: Gränssnittet kommer att erbjuda olika ikoner för att tillämpa sorteringsetiketter (t.ex. kontaktprioritet, kundnamn, längsta väntetid, könamn) och filter (t.ex. interaktionsflöde, detaljer, tidsmått, kanal, startpunkt).
- **Förhandsgranskning** av transkriptioner i realtid: Agenter kan visa konversationstranskriptioner i skrivskyddat läge innan de plockar upp en uppgift, vilket ger avgörande sammanhang för effektiv hantering.
- **Massval**: Möjlighet att massvälja konversationer från kön för ökad effektivitet.

Varför det är viktigt: Den här funktionen ger agenter möjlighet att prioritera vissa konversationer baserat på expertis eller brådska, vilket förbättrar kundupplevelsen genom att säkerställa snabbare och mer exakta lösningar. Det förenklar också procedurerna för konversationsövergångar i slutet av skift, vilket gör det möjligt för agenter att sluta kretslopp för relaterade uppgifter.



Figur 6 Agent Desktop med Cherry Pick-funktionalitet

2.3. Samtalshantering: Förbättrade kommunikationsverktyg

Flera förbättringar införs för att effektivisera samtalshanteringen och ge bättre sammanhang under kundinteraktioner.

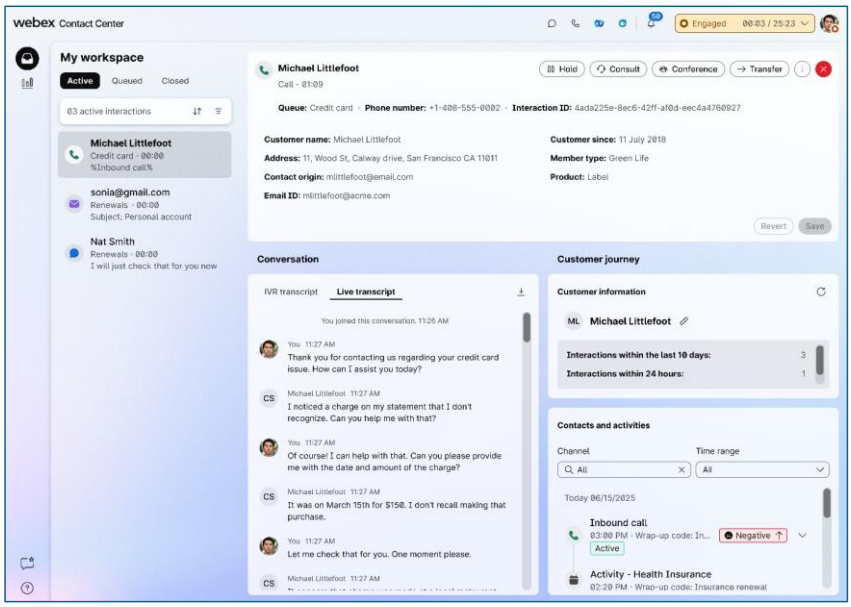
2.3.1. Transkriptioner i realtid för agenter (kräver administratörskonfiguration)

Agenter kommer nu att ha en live, kontinuerligt uppdaterad utskrift av kundkonversationer, vilket förbättrar deras förmåga att följa och svara effektivt.

Vad förändras:

- **Livetranskription**: Varje talat ord fångas exakt i realtid direkt i Agent Desktop, med en mållatens på mindre än 1 sekund.
- **Autorullning**: Transkriptionen rullar automatiskt för att visa de senaste talade orden samtidigt som agenter kan bläddra tillbaka för att granska tidigare delar av konversationen.
- **Stöd** för samtal med flera parter: Under scenarier för samtalsöverföring, konsultation eller konferens visas transkriptioner live från det att nya deltagare deltar i samtalet, och primära agentkonsultations-/konferenshändelser är tydligt markerade.
- **Färre manuella anteckningar**: Agenter kan följa med utan ansträngning utan behov av manuella anteckningar, så att de kan hålla sig fullt engagerade och fokusera på kunden.
- **Feedbackmekanism**: Ett valfritt alternativ för tummen upp / ner feedback är tillgängligt i slutet av konversationen för att förbättra transkriptionsnoggrannheten.

Varför det är viktigt: Den här funktionen förbättrar kommunikationsnoggrannheten, minskar missförstånd (särskilt med accenter eller komplex information) och ökar effektiviteten genom att minimera repetitiva konversationer och manuell anteckning, vilket leder till mer exakta och snabba svar.



Figur 7 Agent Desktop med livetranskriptioner

2.3.2. Skalbarhet: Förbättrade modaler för konsultation och överföring (aktiverat som standard)

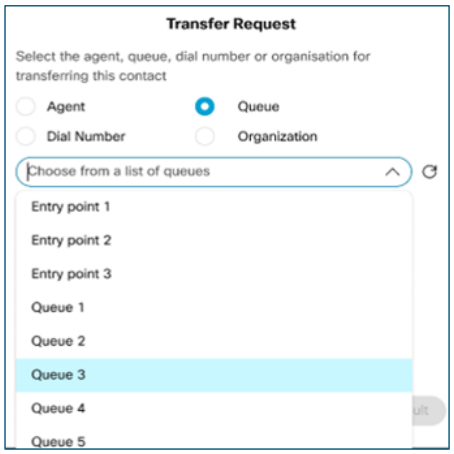
Commented [M(7]: Är detta 3720 - om så är fallet är det juli

Användarupplevelsen för samtalsöverförings- och konferensfunktioner förbättras för större konsekvens och tydlighet, särskilt i storskaliga distributioner.

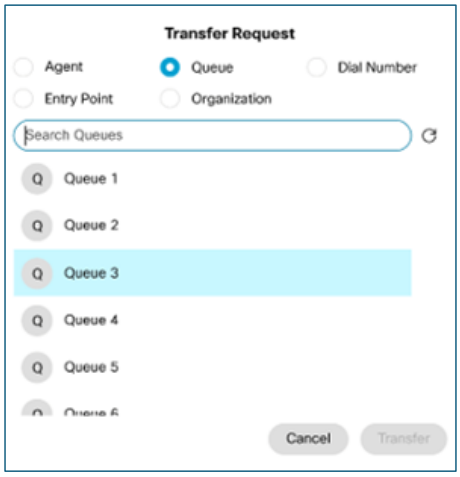
Vad förändras:

- **Strömlinjeformat användargränssnitt**: Konsult- och överföringsmodalerna kommer att ha en mer konsekvent och intuitiv design med separata alternativknappar för ingångspunkter och köer.
- **Tydligare navigering**: Startpunkter och köer visas som separata alternativ i överföringsmodalen för enklare navigering, vilket optimerar skärmens fastigheter.
- **Standardiserad enhetslista**: Enheter (t.ex. agenter, köer) listas enhetligt över båda modalerna, vilket optimerar din arbetsyta genom att bara visa det du har åtkomst till, baserat på inställningar för åtkomstkontroll.
- **Sidnumrerad sökning**: Stationens autentiseringsuppgifter, konsultation och överföringsmodaler stöder sidnumrerad sökning för att hantera ett stort antal team, startpunkter och köer effektivt.

Varför det är viktigt: Dessa förbättringar förbättrar effektiviteten och gör ditt arbetsflöde för samtalshantering smidigare, vilket minskar förvirring och fel under överföringar och konsultationer, särskilt för stora kontaktcenter.



Figur 8 Nuvarande överföring / Konsultera modaler



Figur 9 Förbättrad överföring / Konsultera modaler

2.3.3. Förläng konsultbenet på ett smidigt sätt om kunden oavsiktligt tappar det (kräver administratörskonfiguration)

Commented [M(8]: GA-datum är mitten av juli

Den här funktionen förbättrar samarbetet under konsultsamtal, säkerställer kontinuitet och gör det möjligt för agenter att slutföra diskussioner även om kunden kopplar från.

Vad förändras:

- **Rensa släppmeddelanden**: Agenter får ett tydligt meddelande när en kund lämnar konversationen och deltagarfönstret återspeglar kundens frånvaro korrekt.
- **Sömlöst samarbete mellan** agent och konsulterad part: Agenten och den rådfrågade parten kan fortsätta sin diskussion utan avbrott, så att de kan komma överens om nästa steg eller handlingsplaner för kunden.
- **Flexibilitet att återansluta**: Agenter kommer att ha möjlighet att sätta konsulten i vänteläge, göra en återuppringning till kunden, ansluta till dem och sömlöst återuppta konsultationen utan att förlora sammanhanget.

Varför det är viktigt: Detta säkerställer att agenter kan slutföra diskussioner med experter även om kunden tappar, förbättra processer efter samtal, minska abrupta slut och förbättra den totala effektiviteten och kundupplevelsen.

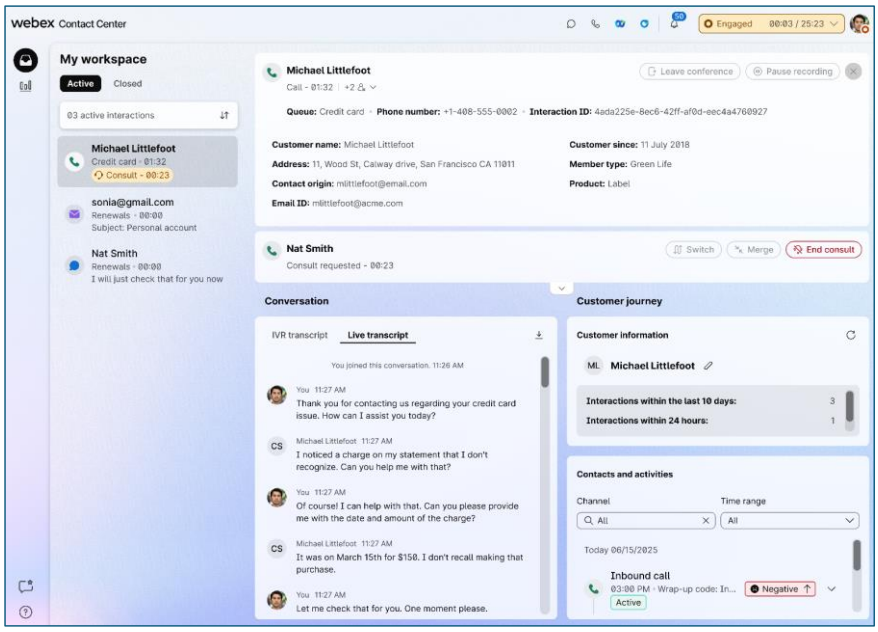


Figure 10 Consult fortsätter efter att kunden kopplat från

2.3.4. Schemalägg återuppringningar – inkommande och manuellt utgående (kräver administratörskonfiguration)

Nya funktioner för agenter att schemalägga återuppringningar, vilket förbättrar flexibiliteten i kunduppföljningar.

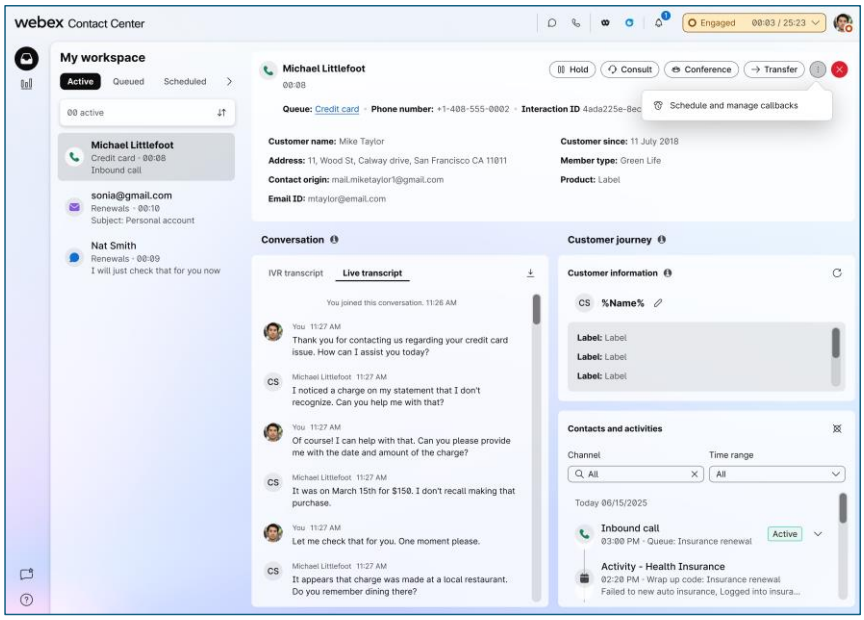
Vad förändras:

Commented [M(9]: Ska detta gå in i samtalshantering avsnitt 2.3? Man kan schemalägga återuppringningar när man är på en interaktion

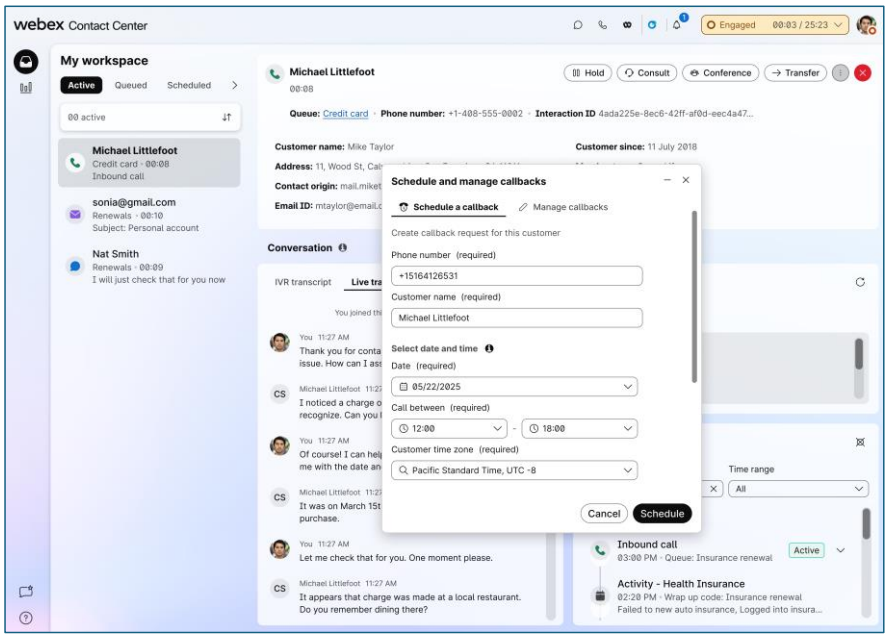
Commented [TS10R9]: Ja tack. Det skulle vara bäst vettigt där. Flytta det här avsnittet som 2.3.4.

- **Agentinitierad schemaläggning av återuppringning**: Agenter kan schemalägga både inkommande och manuella utgående återuppringningar direkt från skrivbordet under en liveinteraktion eller till och med i avslutningstillstånd.
- **Konfigurerbar information**: Agenter kan konfigurera återuppringningsinformation som kundnamn, önskad tid (från 30 minuter till 30 dagar), tidszon, återuppringningsnummer och könamn.
- **Tilldelningsalternativ**: Återuppringningar kan tilldelas till vem som helst i kön eller en specifik agent.
- **Hanteringsfunktioner**: Agenter kan hantera befintliga återuppringningar, inklusive redigera, köa om eller avbryta dem.
- **Skrivbordsaviseringar**: Systemet kommer att ge tydliga skrivbordsmeddelanden för schemalagda återuppringningar.

Varför det är viktigt: Detta ger större flexibilitet i hanteringen av kunduppföljningar och proaktiv uppsökning, vilket förbättrar kundnöjdheten genom att tillåta konversationer vid lämpliga tidpunkter och öka agentens produktivitet genom att sprida samtalsvolymen.



Figurförbättrad 11 schemaläggning av återuppringning – alternativ för interaktionskontroll



Figurförbättrad 12 schemaläggning av återuppringning - Schemalägg och hantera återuppringningar

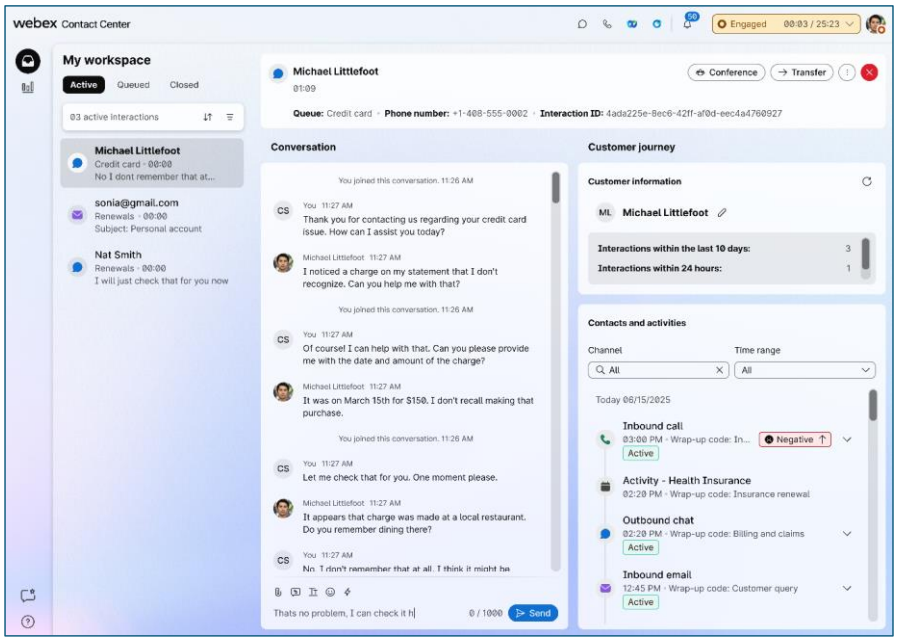
2.3.4. Widget för kundens färd: Agentupplevelse (aktiverad som standard)

Agenter får nu omedelbar tillgång till en omfattande flerkanalsvy över kundinteraktioner, vilket ger kritisk kontext under live-engagemang.

Vad förändras:

- **Standardtillgänglighet**: Widgeten Customer Journey Data Service (CJDS) kommer nu att finnas som standard i Webex Contact Center Agent Desktop och för arbetsledare med agentpersoner. Den ersätter den befintliga widgeten Kontakthistorik i standardlayouten.
- **Holistisk kundvy**: Agenter får en konsoliderad realtidsvy över alla tidigare kundengagemang i röst-, native-chat-, e-post- och IMI-kanaler, komplett med tidsstämplar.
- **Förbättrad kontext**: Widgeten gör det möjligt för agenter att filtrera kundengagemangsinformation baserat på kanaler (röst, e-post, chatt, IMI) och över en period på 365 dagar, vilket möjliggör snabb referens till historiska detaljer.
- **Kundinsikter**: Agenter kan visa kundprofiler och insikter, vilket leder till en bättre förståelse för kunden och mer personliga interaktioner.

Varför det är viktigt: Den här funktionen ger agenter en helhetssyn på kundhistorik, vilket eliminerar behovet av att upprepa information och avsevärt förbättrar deras förmåga att hantera frågor effektivt. Detta leder till en förbättrad genomsnittlig hanteringstid (AHT) och en mer positiv kundupplevelse (CSAT/NPS).



Figur 13 Customer Journey Widget

2.4. Utgående interaktioner: Förbättringar av digitalt och kampanj

Nya funktioner för att initiera och hantera utgående digitala interaktioner och kampanjer.

2.4.1. Digital agent initierad utgående - överföringsinteraktion (aktiverad som standard)

Agenter har nu flexibiliteten att överföra utgående digitala interaktioner (SMS och e-post) till köer eller andra agenter/arbetsledare.

Vad förändras:

- **Överför utgående SMS/e-post: Agenter** med premiumlicenser kan överföra digitala utgående SMS- och e-postinteraktioner till köer, andra agenter eller arbetsledare (för dem med arbetsledar- och agentroller). Detta är avgörande för att hantera pågående kommunikation.

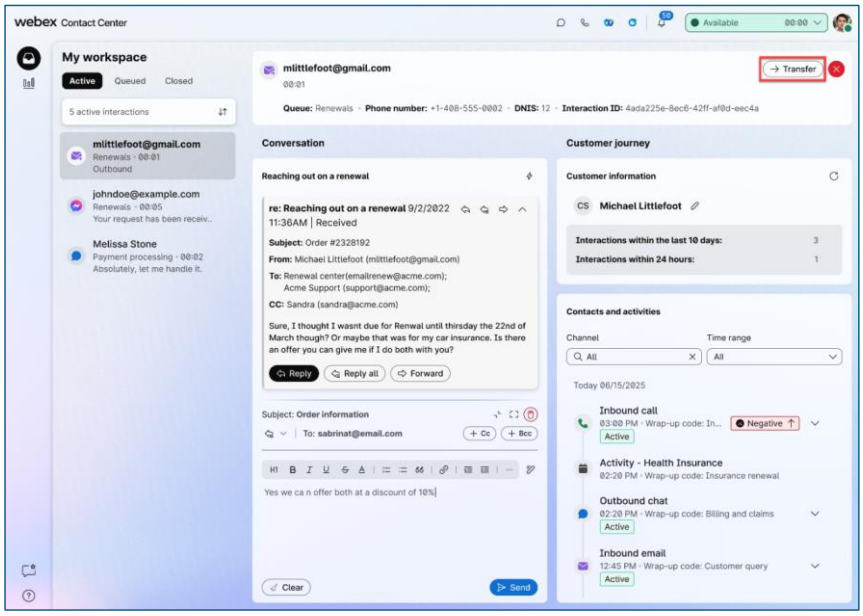
Commented [M(11]: Lägg till 2.3.4 – widget för kundens färd som standard https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Eftersom 'Schedule Callbacks' flyttades hit som 2.3.4, lade du till 'Customer Journey Widget' som 2.3.5. Vänligen granska.

- **Överför inkommande e-post till agent: Agenter** kan nu blindöverföra inkommande e-postinteraktioner till andra agenter/arbetsledare, en funktion som tidigare var begränsad till köer, vilket ger fler alternativ för direkt överlämning.

Varför det är viktigt: Den här förbättringen gör det möjligt för agenter att undvika att avsluta konversationer i förtid i slutet av sina skift, vilket säkerställer sömlösa överlämningar och kontinuerlig kundservice, särskilt för kunder som behöver kontinuerliga kommunikationskanaler.



Räkna 14 utgående e-post med överföringsknapp

2.4.2. Datorförbättringar av användarupplevelsen för förhandsversionskampanjer (kräver administratörskonfiguration)

Användarupplevelsen för hantering av utgående kampanjer förbättras för att anpassas till aktuella branschstandarder och Webex on-prem-funktioner.

Vad förändras:

- **Förbättrad förhandsgranskningskampanjupplevelse**: Agenter kan nu acceptera samtalet eller hoppa över/ta bort kontakter med dessa åtgärder som fångats in via API-svar.
- **Automatiserad kontaktpush**: Kontakter skickas automatiskt till agenter när de blir tillgängliga, vilket optimerar agenttiden (från en pull- till en push-modell).

Commented [M(13]: Vi kan formulera detta bättre

Commented [TS14R13]: Nedan följer några förslag. Kan du föreslå vilken titel som ser bättre ut, och jag kan uppdatera därefter?

"Förbättra Desktop UX: Förbättringar av förhandsgranskning och prediktiva/progressiva kampanjer"

"Desktop UX-förbättringar för förhandsgranskning och progressiva/prediktiva kampanjer"

"Förbättra Desktop UX: Uppdateringar av utgående kampanjhantering"

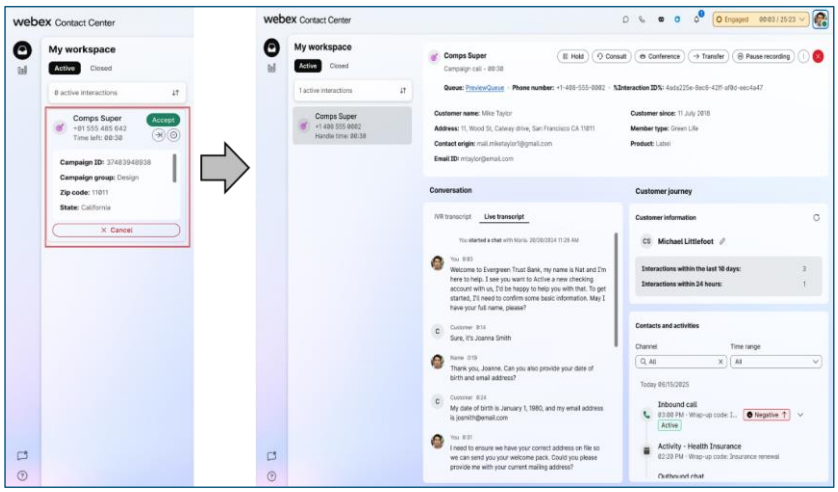
"Desktop UX-uppdateringar: förhandsgranskning och prediktiva/progressiva kampanjer"

"Effektivisering av dator-UX: Förbättringar av utgående kampanjer"

Commented [M(15R13]: Datorförbättringar av användarupplevelsen för förhandsgranskningskampanjer

- **Konfigurerbara alternativ**: Med inställningarna på kampanjnivå kan administratörer inaktivera alternativen "**Hoppa över**" och "**Ta bort**" och konfigurera timeout-varaktigheter och automatiska åtgärder (hoppa över, acceptera, avvisa).
- **Loggning**: Systemet loggar hur ofta agenter använder alternativen "**Hoppa över**" och "**Ta bort**" för bättre kampanjhantering.

Varför det är viktigt: Dessa uppdateringar syftar till att ge en mer intuitiv och effektiv upplevelse för agenter som arbetar med utgående kampanjer, hjälpa dem att bättre förbereda sig för och hantera dessa interaktioner och stänga befintliga funktionsluckor.



Figurförbättrad 15 förhandsgranskningskampanj

3. Arbetsledarens resa: Förbättrad tillsyn och hantering

Det här avsnittet beskriver de betydande förändringar och nya funktioner som kommer till Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Förbättrad inloggning och inloggningsuppgifter för station (kräver administratörskonfiguration)

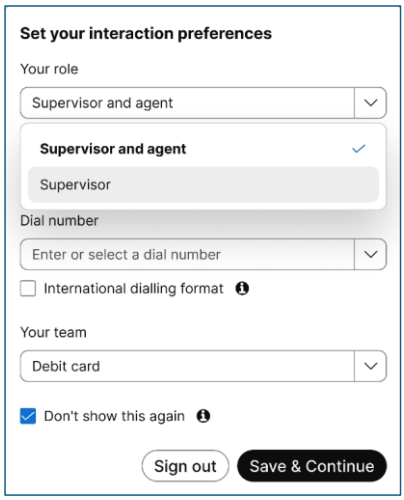
I likhet med agenter kommer arbetsledare att uppleva en mer strömlinjeformad inloggningsprocess, vilket minskar friktionen och förbättrar effektiviteten.

Vad förändras:

- **Smartare inloggningsalternativ**: Inloggningsskärmen visar dynamiskt endast de alternativ som är relevanta för din arbetsledarprofil, vilket eliminerar irrelevanta val.

- **Förifyllda referenser**: Automatisk förifyllning av uppringningsnummer eller anknytningar för profiler med ett alternativ, vilket sparar tid.
- **Webex Calling Validering: Realtidsvalidering** för Webex Calling användare, vilket säkerställer korrekta och registrerade anknytningar / uppringningsnummer.
- **"Visa inte detta igen"-funktion: Alternativ** för att hoppa över stationsval för framtida inloggningar, aktivera automatisk inloggning.

Varför det är viktigt: Snabbare inloggning, färre fel och förbättrad routningseffektivitet för arbetsledare, så att de snabbt kan komma åt sina hanteringsverktyg. Dessutom kommer arbetsledare som redan har valt sparade autentiseringsuppgifter att fortsätta att njuta av en sömlös upplevelse utan att stöta på det nya användargränssnittet, vilket bibehåller deras nuvarande arbetsflöde.



Figur 16 Förbättrad inloggningsskärm för arbetsledare

3.2. Övervakning & Management: Djupare insikter och kontroll

Arbetsledare får kraftfullare verktyg för övervakning i realtid och hantering av sina team, vilket möjliggör datadrivna beslut.

3.2.1. Köstatistik i realtid (aktiverad som standard)

Arbetsledare får en centraliserad och användbar vy över köprestanda som ersätter den tidigare instrumentpanelen på Home sidan.

Vad förändras:

- **Dedikerade "köer" Tab**: Ett nytt Tab/avsnitt i Supervisor Desktop kommer att erbjuda en enda åtkomstpunkt för all körelaterad information, inklusive realtidsmått för agenttillgänglighet och dagliga/7-dagars trendlinjer.
- **Anpassad vy**: Möjlighet att välja, ordna och filtrera kolumner för att visa de mest relevanta mätvärdena för specifika köer (t.ex. längsta väntetid, genomsnittlig tid i kö, genomsnittlig svarstid).
- **Visuell representation**: Köstatistik i realtid presenteras i ett visuellt tilltalande och lättförståeligt format (tabeller, diagram, grafer).
- **Funktioner** för detaljgranskning: Arbetsledare kan fördjupa sig i köinformation, undersöka agentstatus och aktuella interaktioner och få insikter om färdighetsbaserad dirigering.
- **Direkta åtgärder**: Gränssnittet ger direkt åtkomst till åtgärder som att tilldela eller ta bort agenter (för agentbaserade köer).

Varför det är viktigt: Den här funktionen ger viktiga insikter i realtid om köprestanda, vilket gör det möjligt för arbetsledare att fatta snabba, datadrivna beslut för att optimera personalen, förbättra servicenivåerna och anpassa sig till förändrade samtalsvolymer.

Viktiga anmärkningar:

- Den här funktionen implementeras bara i det nya användargränssnittet. Arbetsledare måste byta till "**New Look**" för att få tillgång till köstatistik i realtid.
- Den nya kövyn visas automatiskt för arbetsledare i gränssnittet "**Nytt utseende**". De behöver inte uppdatera JSON-layouten för att aktivera eller komma åt den här funktionen.

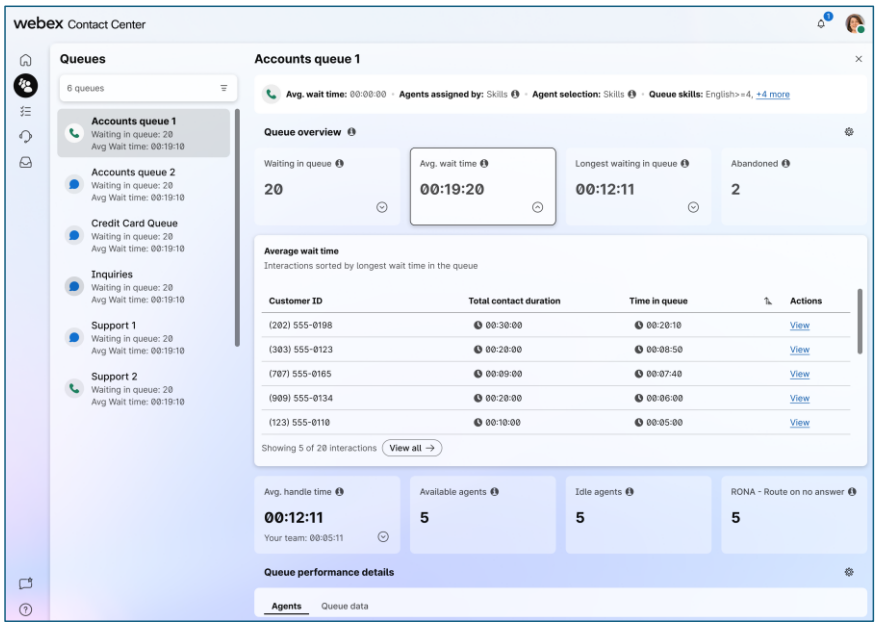
Commented [M(16]: låt oss ta bort den här raden @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Struken, men kommer att ta bort helt efter Jananis bekräftelse.

Commented [M(18R16]: låt oss ta bort säkert .. Jag vet att vi inte tar bort det just nu.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - kan du inkludera en anteckning om att den nya kövyn automatiskt visas för arbetsledare och att de inte behöver uppdatera JSON-layouten?

Commented [TS20R19]: Anteckningen har uppdaterats.



Figur 17 Ny köstatistik för arbetsledare i realtid Tab

3.2.2. Vy över interaktionslistan (aktiverad som standard)

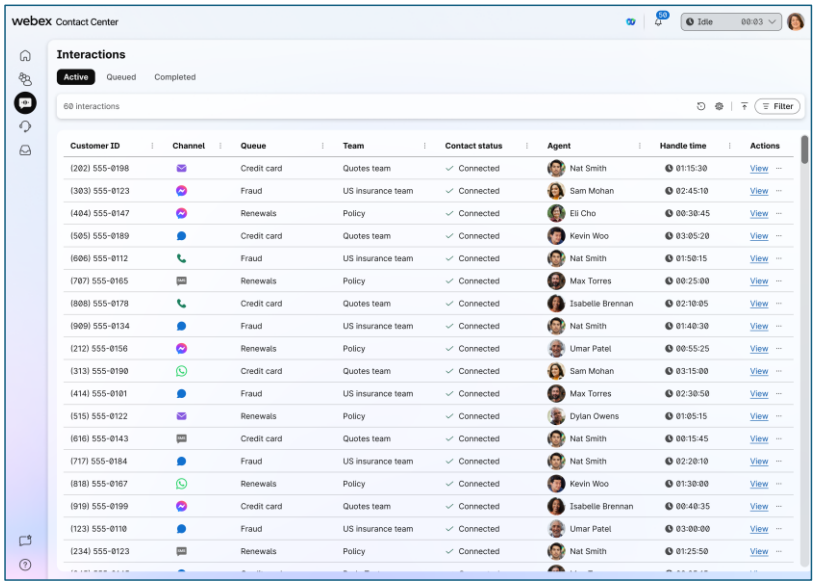
Området Inspelningshantering ersätts med en ny Interaktioner Tab, som ger en omfattande bild av alla kundinteraktioner.

Vad förändras:

- **Nya "interaktioner" Tab**: Denna Tab ger en tydlig realtidsvy över kundinteraktioner i varje steg, konsoliderar live, kö och tidigare interaktioner.
- **Tre underflikar**:
    - **Aktiva interaktioner: Övervaka livekonversationer i realtid och visa detaljer som interaktions-ID**, kanal, kö, agentnamn och engagemangets varaktighet.
    - **Interaktioner i kö: Se interaktioner som väntar i köer, inklusive interaktions-ID**, kö, kanal och tid i kontaktcentret.
    - **Slutförda interaktioner**: Få enkelt åtkomst till tidigare interaktioner och inspelningar.
- **Anpassningsbar tabell**: En anpassningsbar tabell för filtrering och organisering av data, vilket förbättrar användbarheten.

Varför det är viktigt: Denna förbättrade funktion förenklar spårning av pågående ärenden och granskning av slutförda interaktioner, vilket ökar effektiviteten och lyhördheten för arbetsledare genom att tillhandahålla ett enda, intuitivt gränssnitt för interaktionshantering.

Anmärkning om filter: Flera filter motsvarar specifikt e-postkanalen, till exempel e-postämne, mottagare och andra. Om du vill använda dessa filter på sidan Interaktioner måste de först aktiveras via flödeskontroll.



Figur 18 Ny vy över interaktionslistan

3.2.3. Detaljvy för interaktioner (kräver administratörskonfiguration)

En omfattande helsidesvy för detaljerad interaktionsanalys, vilket ger djupare insikter för arbetsledare.

Vad förändras:

- **Förbättrad detaljvy**: Arbetsledare får en omfattande översikt över kundinteraktioner, inklusive live- och slutförda transkriptioner för digitala interaktioner.
- **Rich Data Panel**: Förutom befintliga inspelningar får du djupare insikter genom transkriptioner i realtid, en detaljerad interaktionsdatapanel (visar tidpunkter, varaktighet, väntetid och hanteringstid) och en kundresevy över olika kanaler och dagar.

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) transkriptioner kommer inte in rätt ... Kan vi bekräfta uppdateringen av detta?

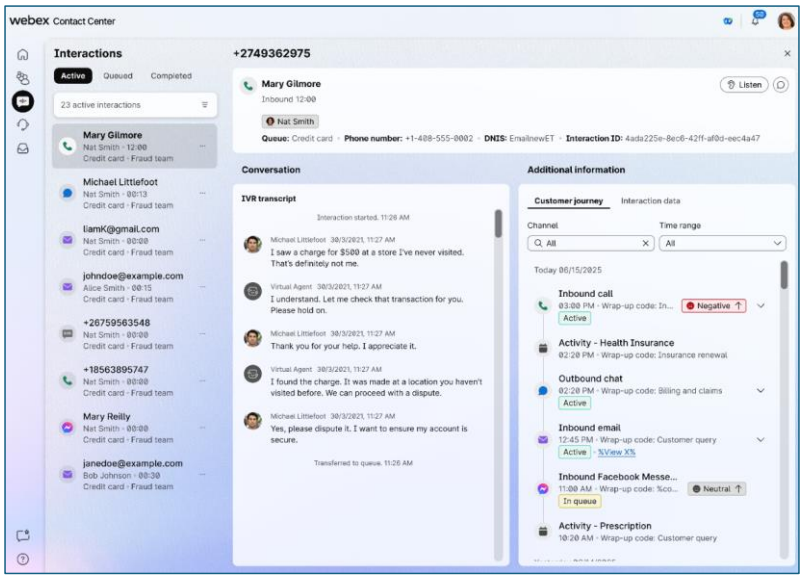
Commented [J(22R21]: Uppdaterad

- **Centraliserad åtkomst**: Den här vyn konsoliderar alla relevanta interaktionsdata, vilket förenklar analys och granskning.

Varför det är viktigt: Detta ger arbetsledare rikare data för förbättrad övervakning, analys och en djupare förståelse för kundengagemang, vilket underlättar bättre coachning och prestationshantering.

Viktiga anmärkningar / Kommer snart:

- Widgeten Customer Journey läggs till och uppdateras i den här vyn som en snabb förbättring.
- Transkriptioner i realtid och historik kommer också att göras tillgängliga som en snabb följd.



Figur 19 omfattande interaktionsdetaljvy

3.2.4. Uppdatera den enskilda agentens kunskapsprofil från Supervisor Desktop (kräver administratörskonfiguration)

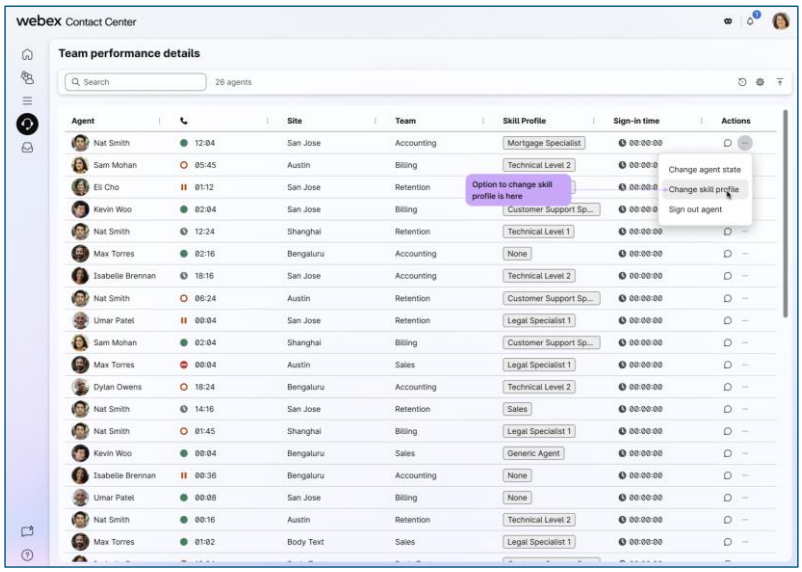
Arbetsledare kommer att ha möjlighet att direkt justera agenternas kompetensprofiler, effektivisera verksamheten och minska de administrativa kostnaderna.

Vad förändras:

- **Direkta kompetensprofiluppdateringar**: Arbetsledare kan visa och uppdatera enskilda agenters kunskapsprofiler direkt från arbetsledarskrivbordet i vyn Information om teamprestanda. Detta eliminerar behovet av att navigera till Control Hub för sådana ändringar.

- **Justeringar** i realtid: Detta ger arbetsledare möjlighet att göra justeringar i realtid för agenter inom deras omfattning, till exempel uppdatering av kompetensnivåer eller tilldelning/borttagning av kompetensprofiler, vilket säkerställer omedelbar effekt på routningen.
- **Viktiga färdighetsdetaljer**: Arbetsledare kan visa viktiga kompetensprofildetaljer som kompetensnamn, färdighetstyp och kompetensvärde för att snabbt fatta välgrundade beslut.
- **Alfabetisk sortering: Tillgängliga** färdighetsprofiler och färdigheter inom en profil sorteras alfabetiskt för enkel användning.

Varför det är viktigt: Den här funktionen förbättrar operativ smidighet och gör det möjligt för arbetsledare att snabbt anpassa sig till förändrade behov genom att hantera agentkunskaper direkt, utan att kräva administratörsingripande för varje ändring, vilket förbättrar effektiviteten och lyhördheten.



Uppdatering av Figure 20 Supervisor Direct Skill Profile

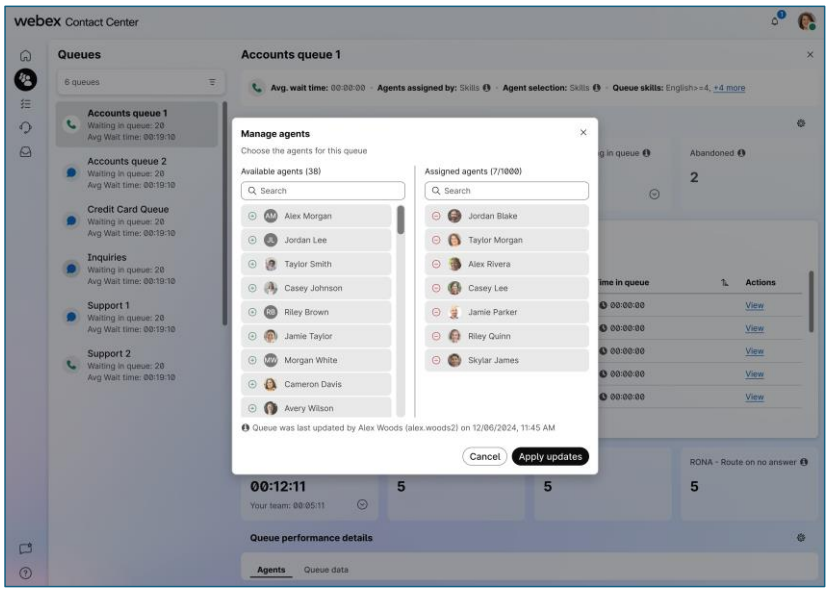
3.2.5. Hantera direkt agenttilldelning till köer från Supervisor Desktop (kräver administratörskonfiguration)

Arbetsledare kan tilldela agenter agentbaserade köer direkt, vilket ger större kontroll över personalhanteringen.

Vad förändras:

- **Direkt tilldelning** från agent till kö: Arbetsledare kan tilldela agenter agentbaserade köer direkt från arbetsledarskrivbordet, vilket möjliggör dynamiska justeringar av bemanningen baserat på realtidsbehov.
- **Synlighet** för kökapacitet: Arbetsledare får insyn i köer som har nått sin kapacitet, vilket gör att de kan förhindra ytterligare agenttilldelningar för att undvika överväldigande köer.
- **Rollbaserad åtkomst**: Åtkomst till den här funktionen styrs av administratörer via Control Hub, vilket säkerställer att behöriga användare gör ändringar.
- **Bekräftelse** i realtid: Arbetsledare får bekräftelse/meddelande i realtid när kötilldelningar uppdateras.

Varför det är viktigt: Den här funktionen ger arbetsledare större kontroll över agentallokeringen, vilket möjliggör en mer dynamisk och effektiv personalhantering, särskilt i agentbaserade kömiljöer, och stöder migrering av lokala kunder.



Tilldelning av Figure 21 Supervisor Direct Agent

4. Slutsats: Stärk ditt kontaktcenter

Förbättringarna för Webex Contact Center Desktop representerar ett viktigt steg framåt för att förbättra den dagliga upplevelsen för både agenter och arbetsledare. Från strömlinjeformade inloggningar och intuitiv uppgiftshantering till kraftfulla insikter i

realtid och flexibel samtalshantering är dessa förbättringar utformade för att öka effektiviteten, förbättra kommunikationen och leverera exceptionell kundservice.

Vi uppmuntrar alla användare att utforska dessa nya funktioner, ge feedback och utnyttja dem till sin fulla potential. Dina insikter är ovärderliga när vi fortsätter att utveckla och förfina Webex Contact Center upplevelsen.

5. Viktiga saker att ta med sig och partneråtgärder

Commented [TS23]: För att ta itu med Jananis följande kommentar:

"Jag tror att vi måste ringa ut 3-5 viktiga förväntningar / resultat med CTA för partnerna, vilket betyder vad ska de uppmärksamma och vad ska de informera kunden. Det är svårt att få det från att läsa ett stort dokument.

Det sista avsnittet kan behållas som det är, eller kan tas bort härifrån och delas direkt med partner, med en länk till detta detaljerade dokument.

Dessa förbättringar markerar ett betydande steg framåt för Webex Contact Center Desktop och ger betydande förbättringar för både agenter och arbetsledare. För att säkerställa en smidig övergång och maximera värdet för dina kunder, här är de kritiska resultaten och viktiga åtgärder för våra partners.

5.1. Viktiga resultat för dina kunder

5.1.1 Moderniserad och intuitiv användarupplevelse

- **Förväntan**: Agenter och arbetsledare kommer att uppleva ett nytt, konsekvent och visuellt tilltalande gränssnitt. Detta fräscha utseende är utformat för att minska kognitiv belastning, förbättra användbarheten och ge ett mer intuitivt arbetsflöde, vilket lägger grunden för framtida innovationer.
- **Vad du ska kommunicera**: Lyft fram fördelarna med UI-uppdateringen: ett renare, modernare utseende, förbättrad tydlighet och en bekvämare daglig upplevelse.

5.1.2 Bemyndigade agenter som ger snabbare lösningar

- **Förväntan**: Agenter får kraftfulla nya verktyg som är direkt integrerade i arbetsflödet. Funktioner som **transkriptioner** i **realtid, Customer Journey Widget**, **Cherry Pick-interaktioner** och **schemalagda återuppringningar** kommer avsevärt att förbättra deras förmåga att förstå kundkontext, hantera interaktioner effektivt och ge mer exakta och snabba svar.
- **Vad du ska kommunicera**: Betona hur dessa funktioner kommer att öka agentens produktivitet, minska den genomsnittliga hanteringstiden (AHT) och leda till högre kundnöjdhet (CSAT) genom att möjliggöra mer personliga och informerade interaktioner.

5.1.3 Förbättrad arbetsledarkontroll och operativa insikter i realtid

- **Förväntan**: Arbetsledare får oöverträffad insyn i och kontroll över sin kontaktcenterverksamhet. Den nya **köstatistiken** i realtid, omfattande **interaktionslistor och detaljvyer** samt möjligheten att direkt **uppdatera agentkompetensprofiler** och **hantera agenttilldelningar i köer** möjliggör datadrivet beslutsfattande och proaktiv personaloptimering.

- **Vad du ska kommunicera**: Betona den ökade operativa smidigheten och förbättrade hanteringsfunktioner som gör det möjligt för arbetsledare att snabbt anpassa sig till förändrade krav och optimera teamets prestanda.

5.2. Viktiga åtgärder för partner

5.2.1 Proaktiv kommunikation och medvetenhet

- **Åtgärd**: Informera dina kunder om dessa kommande förändringar i god tid. Dela det här dokumentet som en resurs och lyft fram de viktigaste fördelarna som är relevanta för deras specifika verksamhet.
- **Varför det är viktigt: Tidig** kommunikation hjälper till att hantera förväntningar och förbereder kunderna för övergången, vilket främjar en positiv implementeringsupplevelse.

5.2.2 Strategisk konfiguration och aktiveringsplanering

- **Åtgärd**: **Avgörande är att många av dessa kraftfulla nya funktioner INTE är aktiverade som standard.** Läs anteckningarna om "Kräver administratörskonfiguration" för varje funktion i det här dokumentet. Arbeta med dina kunder för att strategiskt planera aktiveringen av funktionsflaggor, konfigurera nödvändiga inställningar i Control Hub och justera användarbehörigheter.
- **Varför det är viktigt**: Snabb och korrekt konfiguration är avgörande för att kunderna ska kunna få ut det fulla värdet av dessa förbättringar. Proaktiv planering undviker problem i sista minuten och säkerställer att funktionerna skräddarsys efter kundernas behov.

5.2.3 Utbildning och adoptionsstöd

- **Åtgärd**: Förbered utbildningsmaterial och sessioner för dina kunders agenter och arbetsledare. Fokusera på de nya arbetsflödena som introduceras av funktioner som Cherry Pick, Real-time Transcripts, Customer Journey Widget och de förbättrade verktygen för arbetsledarhantering.
- **Varför det är viktigt: Effektiv** utbildning är nyckeln till framgångsrik implementering av funktioner, vilket säkerställer att användarna förstår hur de kan utnyttja nya funktioner för att förbättra sina dagliga uppgifter och övergripande prestanda.

5.2.4 Övervaka och ge feedback

- **Åtgärd**: Uppmuntra dina kunder att ge feedback om de nya funktionerna under och efter lanseringen. Vidarebefordra eventuella kritiska observationer eller förslag tillbaka till Cisco.

- **Varför det är viktigt**: Dina insikter och kundfeedback är ovärderliga för kontinuerlig produktförbättring och förfining.