Webex Contact Center Masaüstü: Temsilci ve Gözetmen Yolculuğu Geliştirmeleri

1. Giriş: Temsilciler ve Gözetmenler için Yenilenen Bir Deneyim

Cisco Webex Contact Center, kullanıcı deneyimini geliştirmek, iş akışlarını kolaylaştırmak ve temsilcilerimiz ve gözetmenlerimiz için üretkenliği artırmak için sürekli olarak gelişmektedir. Yaklaşan geliştirmeler, özellikle yenilenen bir kullanıcı arabirimine, gelişmiş arama işlemeye ve gelişmiş yönetim özelliklerine odaklanan önemli güncellemeler getiriyor.

Bu belge, bu dönüştürücü değişiklikleri kavramak için hem temsilciler hem de gözetmenler için oturum açmadan günlük işlemlere yolculuğun ayrıntılarını içeren kapsamlı bir kılavuz görevi görür. Amacımız pürüzsüz bir geçiş sağlamak ve bu güçlü yeni özelliklerin en üst düzeye çıkarmaktır.

1.1. Genel Kullanıcı Arabirimi Yenileme: Herkes İçin Yeni Bir Görünüm ve His (Varsayılan Olarak Etkin)

Commented [M(1]: hedef GA 22 Temmuz

Bu geliştirmenin temel taşı hem Temsilci hem de Gözetmen Masaüstleri için kapsamlı bir görsel yükseltmedir. Bu yenileme, daha temiz, daha modern ve sezgisel bir arabirim sağlamayı amaçlar.

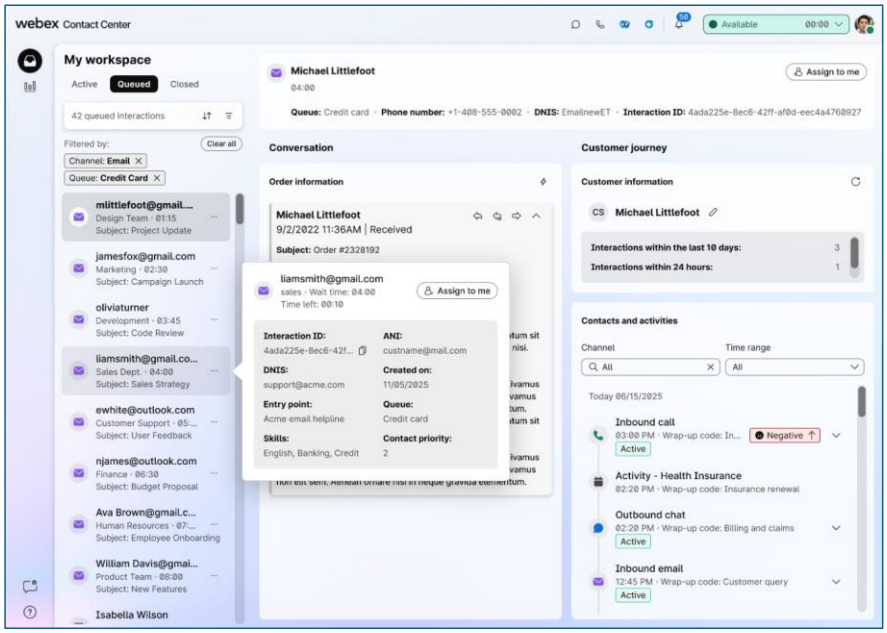
DeğişenLer:

- **Görsel Geliştirmeler**: Güncellenmiş yazı tiplerini, arka plan renklerini, sadeleştirilmiş UI öğelerini ve yenilenen bir renk paleti olmasını bekleyin. Bu sadece kozmetik ürünü değil; Netliği ve görsel çekiciliği arttırarak günlük görevlerinizi daha rahat ve verimli hale getirmek için tasarlanmıştır.
- **Güncellenmiş Bilgi Mimarisi**: Masaüstü API'lerinin temel yapısı, yaklaşan işlevleri kesintisiz bir şekilde entegre etmek için optimize ediliyor. Bu, gelişmiş görev yönetimi, gerçek zamanlı kuyruk istatistikleri ve Tab daha sağlam etkileşimler gibi özelliklerin temellerini oluşturur.

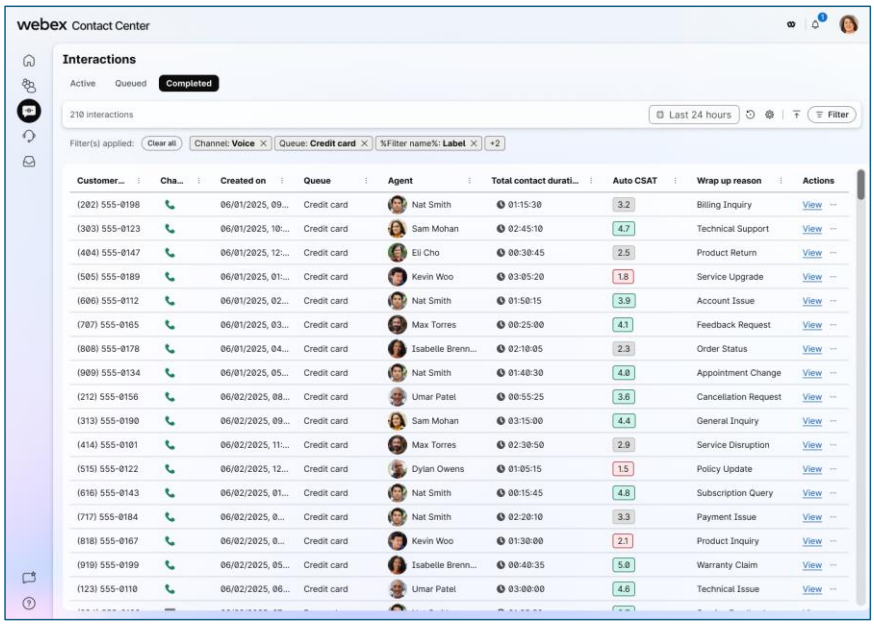
Neden Önemli: Bu görsel yenileme, platformda tutarlı ve modern bir deneyim seçerek kullanılabilirliği geliştirir ve masaüstünü ileri düzey özelliklere hazırlar.

Cisco Gizli

Kullanıcılar için Eylem: Yeni kullanıcı arabirimi yakında Genel Kullanılabilirlik (GA) için hedef alınır. Bu belgede bahsedilen tüm yeni özellikler, özel olarak yeni kullanıcı arabiriminde kullanılabilir. Temsilciler etkinleştirildikten sonra, Ayarlar → Yeni görünüme **geçiş yap seçeneğiyle**yeni kullanıcı arabirimini TURN. Ancak, yeni özelliklerin bazılarının eski görünümlerinde çalışmayacağını lütfen unutmayın. Gözetmenler için tüm yeni yetenekler yalnızca yeni kullanıcı arabiriminde kullanılabilir ve bu özellikleri kapatma seçenekleri de yoktur.



Şekilde 1Yenilenen Agent Desktop UI



Şekil 2 Yenilenen Gözetmen Masaüstü KULLANıCı Arabirimi

2. Temsilci Yolculuğu: Oturum Açmadan Müşteri Etkileşimi'ne

Commented [M(2]: GA tarihi: 22 Temmuz

Bu bölümde anahtar değişiklikler ve Webex Contact Center Agent Desktop deneyimini etkileyen geliştirmeler özetlenmiştir.

2.1. Gelişmiş Oturum Açma ve İstasyon Kimlik Bilgileri (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Commented [M(3]: GA tarihi: 22 Temmuz

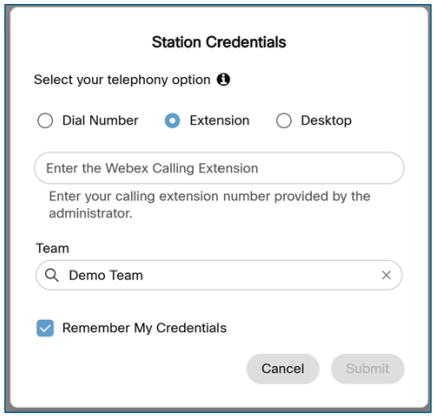
Oturum açma işlemi, yanlış veya etkin olmayan arama numaralarıyla ve tekrarlayan seçimlerle ilgili ortak temsilci hayal kırıklıklarını gidererek, daha hızlı, daha verimli ve hatalara daha az eğilimli olacak şekilde basitleştiriliyor.

DeğişenLer:

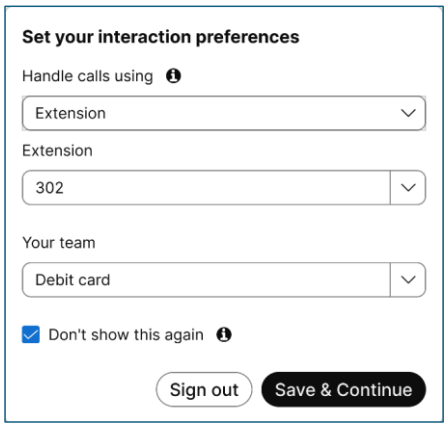
- **Akıllı Oturum Açma Seçenekleri**: Oturum açma ekranı dinamik olarak yalnızca temsilci profilinizle ilgili seçenekleri görüntüler. Örneğin, yalnızca masaüstüne yönelik telefon için yapılandırılmışsanız, yalnızca masaüstü seçeneğini görürsünüz ve gereksiz seçimleri ortadan kaldırır. Yalnızca dijital temsilciler artık telefon seçeneklerini görmeyecek.

- **Önceden Doldurulmuş Kimlik Bilgileri**: Profilinizde yapılandırılmış tek bir arama numarası veya dahili hat varsa, bu bilgiler otomatik olarak önceden doldurulur ve size zaman ve emek tasarrufu sağlar. Birden fazla seçeneğe sahip profiller için, farklı arama planlarından seçim yapılabilmesini veya özel bir dahili hattın girilmesini sağlayan uygun bir açılır liste kullanılabilir.
- **Webex Calling Doğrulama**: Webex Calling kullanıcıları için gerçek zamanlı doğrulama, girilen dahili hattın veya arama numarasının doğru, bir cihaza veya uygulamaya kayıtlı ve şu anda başka bir temsilci tarafından kullanımda olmayan şekilde doğru olmasını sağlar. Bu proaktif doğrulama, YÇYY (Redirection on No Answer) gibi yaygın yönlendirme sorunlarını önler ve arama yönlendirme doğruluğunu geliştirir.
- **"Bunu Bir Daha Gösterme" Özelliği**: Yeni bir onay kutusu, daha sonraki oturum açmalar sırasında ayrıntılarınızı kaydetmenize ve istasyon seçim ekranını atlayarak otomatik oturum açmayı etkinleştirmenize ve bu adımı atlamanıza olanak sağlar. Bu ayar farklı tarayıcı oturum açmalarında devam eder ve gerekirse Profil Ayarları'nda her zaman temizlenir.

Neden Önemli: Daha önce, temsilcilerin kimlik bilgilerini manuel olarak girmesi ve oturum açmak için birden fazla adımda gezinmesi gerekiyordu ve bu da genellikle gecikmelere ve hatalara yol açtı. Bu geliştirme, temel adımları otomatikleştirerek, oturum açma süresini önemli ölçüde azaltarak, yanlış yazılmış bilgilerin neden olduğu hataları en aza indirerek ve arama yönlendirme doğruluğunu iyileştirerek süreci basitleştirir. Bugün seçilen kimlik bilgilerini kaydeden temsilciler yeni kullanıcı arabirimini göremez ve bu özelliği zaten kullananlar için kesintisiz bir deneyim sunar. Genel olarak bu değişiklik, temsilciler için iş gününe daha yumuşak bir başlangıç ve daha yüksek verimlilik sağlar.



Şekil 3 Geçerli Temsilci Oturum Açma Ekranı



Şekil 4 Gelişmiş Temsilci Oturum Açma Ekranı

2.2. Görev Yönetimi: Basitleştirilmiş Etkileşim İşleme

Temsilcilerin gelen ve sıraya alınmış görevleri görüntüleme ve yönetme şekli, daha iyi netlik ve kontrol için gelişiyor.

2.2.1. Görev Listesi UI Güncellemesi (Varsayılan Olarak Etkin)

Commented [M(4]: 22 Temmuz

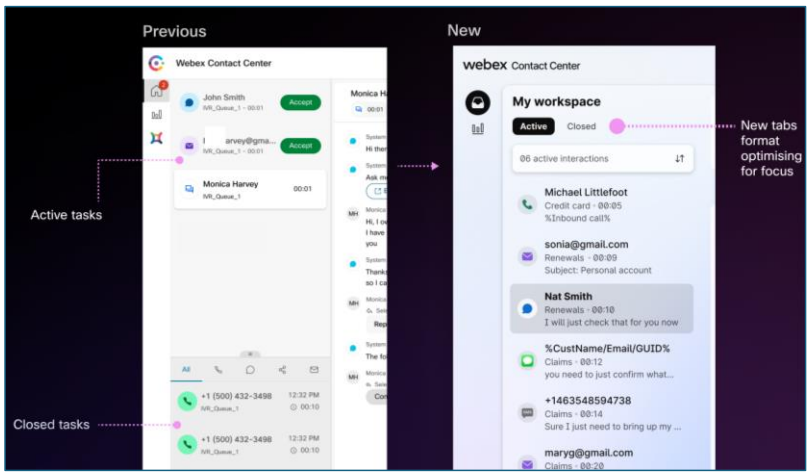
Görev Listesi bölmesi, tüm etkileşimler için bir unified gelen kutusu sunarak, organizasyonu ve okunurluğunu iyileştirmek üzere önemli ölçüde yeniden tasarlandı.

DeğişenLer:

- **Sekmeli Tasarım**: "**Son Aramalar**" için önceki bölme bölümü, iş yükünüz için açık bir genel bakış sağlayan, 3 sekmeli bir tasarımla değiştirilecektir:
    - **Etkin**: Çağrı türü, müşteri telefon numarası, DNIS, kuyruk ve geçen süre dahil olmak üzere şu anda etkin olan tüm etkileşimleri gösterir.
    - **Sıraya Alındı**: Temsilcinin alması için sırada bekleyen etkileşimleri görüntüler; müşteri adını, e-postayı (varsa), kuyruğu ve geçen süreyi gösterir.
    - **Tamamlandı**: Tüm kanallarda yakın zamanda tamamlanan etkileşimlerin kronolojik günlüğünü sağlar.
- **Gelişmiş Görünürlük**: Tüm temsilciler bu Görev Listesi UI değişikliğini deneyimleyerek, gelen ve devam eden tüm etkileşimler için kapsamlı ve tek bölmeli bir görünüm sunarak iş yüklerini etkin şekilde yönetme yeteneklerini geliştirir.
- **Okunmamış Mesaj Göstergeleri**: Sohbetlerde ve sosyal konuşmalarda okunmamış mesajları görsel olarak vurgulayın.

- **Toplu Eylemler**: Birden çok yeni istek beklemedeyken "**Tüm Görevleri** Kabul Etme" seçeneği.

Neden Önemli: Bu güncelleme, "**Son Aramalar**" için önceki bölme bölümünü basit ve sekmeli bir tasarımla değiştirerek temsilcilerin etkileşimlerini nasıl yöneteceklerine ilişkin önemli bir kayma sunar. Temsilciler, tek bölmeli bir görünümle geçerli, sıraya alınmış ve tamamlanmış görevlere daha açık ve düzenli bir genel bakış sunarak iş yüklerini daha iyi önceliklendirebilir ve yönetebilir. Bu değişiklik sadece navigasyonu basitleştirmekle kalmıyor, verimliliği de artırarak temsilcilerin etkileşimleri daha etkin bir şekilde yönetebilmesini ve müşteride daha iyi bir performans sağlamasını sağlıyor.



Şekil 5 Görev paneli - Eski ve Yeni UI

2.2.2. Vişne Çekme (Arama ve Çekme) Etkileşimleri (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Temsilciler, sıralardan dijital etkileşimler seçme konusunda daha fazla kontrol seçerek iş yüklerini daha etkin bir şekilde yönetmelerini sağlar.

DeğişenLer:

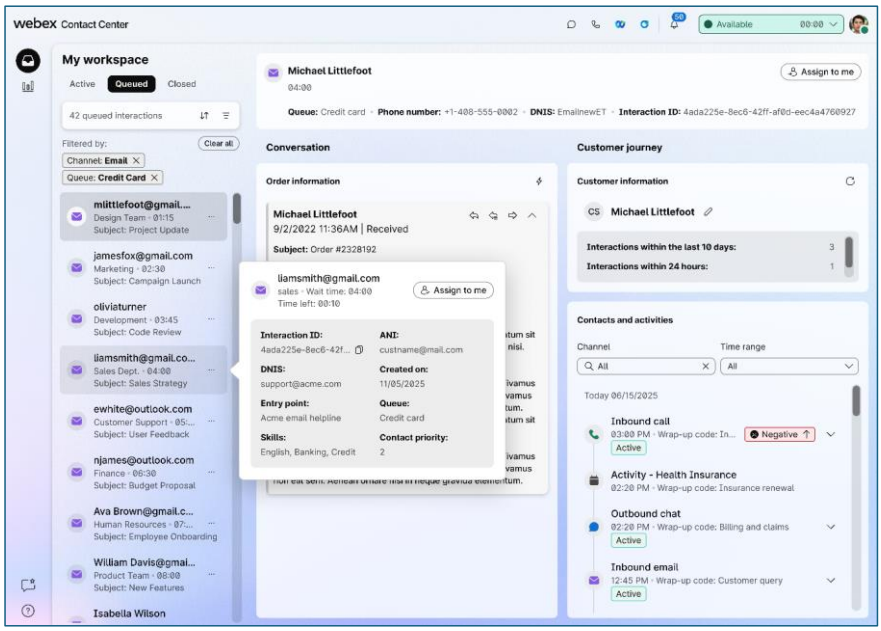
- **Yeni "Sıraya Alındı" Tab İşlevi**: Yeni Görev Listesi UI içinde, "**Sıraya Alındı**" Tab temsilcilerin erişecekleri sıralar içindeki konuşmaları görüntülemelerine, filtrelemelerine ve sıralamalarına olanak sağlar. Bu, etkileşim artışları veya belirli temsilci uzmanlıkları gibi senaryoları ele alır.
- **Temsilci tarafından başlatılan seçim**: Standart ve premium lisanslara sahip temsilciler artık konuşmaları, kendi sınırları aşsalar bile manuel olarak kendilerine atayabilir ve yüksek öncelikli veya özel görevlerin işlenmesinde esneklik sağlar.

Commented [M(5]: özelliğin varsayılan olarak yönetici yapılandırması ile etkin olması gereken yeri aramamız gerekir.

Commented [TS6R5]: Bir özelliğin yönetici tarafından yapılandırılıp yapılandırılmadığı ya da varsayılan olarak etkin olduğu tüm özellikler için, yalnızca başlıklarda, hızlı kavrama için çağrı yapılır.

- **Filtreleme ve Sıralama**: Arabirim, sıralama etiketleri (örneğin, bağlantı önceliği, müşteri adı, en uzun bekleme süresi, sıra adı) ve filtreler (örneğin, etkileşim akışı, ayrıntılar, zaman metrikleri, kanal, giriş noktası) uygulamak için çeşitli simgeler sunar.
- **Gerçek Zamanlı Dökümler Önizlemesi**: Temsilciler, bir görevi almadan önce konuşma dökümlerini salt okunur modda görüntüleyebilir ve verimli işleme için çok önemli bir içerik sağlar.
- **Toplu Seçim**: Artan verimlilik için sıradan konuşmaları toplu olarak seçebilme.

Neden Önemlidir: Bu özellik, temsilcileri uzmanlık veya aciliyete dayalı olarak belirli konuşmalara öncelik verme ve daha hızlı ve daha doğru çözümler sunarak müşteri deneyimini geliştirme konusunda yetkilendirir. Ayrıca, vardiyaların sonunda konuşma geçiş prosedürlerini basitleştirerek temsilcilerin ilgili görevlerde döngüleri kapatmasını sağlar.



Vişne Çekme işlevine sahip Şekil 6 Agent Desktop

2.3. Arama İşleme: Gelişmiş İletişim Araçları

Çağrı yönetimini daha verimli hale getirmek ve müşteri etkileşimleri sırasında daha iyi bağlam sağlamak için çeşitli geliştirmeler sunulmaktadır.

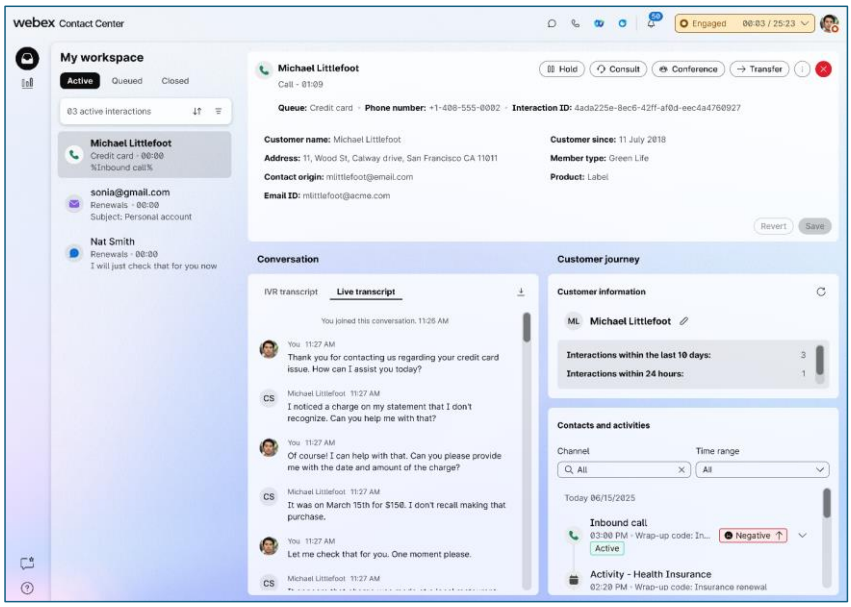
2.3.1. Temsilciler için Gerçek Zamanlı Dökümler (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Temsilciler artık müşteri konuşmalarının canlı, sürekli güncellenen bir dökümüne sahip olacak ve bu dökümler, etkili bir şekilde takip etme ve yanıtlama kabiliyetlerini arttıracaktır.

DeğişenLer:

- **Canlı Kopya**: Konuşulan her sözcük, 1 saniyeden daha az bir hedef gecikme ile doğrudan Agent Desktop içinde gerçek zamanlı olarak doğru şekilde yakalanır.
- **Otomatik Kaydırma**: Döküm otomatik olarak kaydırarak en son konuşulan sözcükleri gösterir ve temsilcilerin konuşmanın önceki bölümlerini gözden geçirmek için geri ilerlemesine olanak verir.
- **Çok Taraflı Arama Desteği**: Arama aktarma, danışma veya konferans senaryoları sırasında, yeni katılımcılar için çağrıya katılma noktasından canlı olarak dökümler görüntülenir ve birincil temsilci danışma/konferans etkinlikleri açıkça işaretlenir.
- **Azaltılmış Manuel Not Alma: Temsilciler, manuel not almaya** gerek kalmadan zahmetsizce takip ederek bu temsilcilerin tamamen meşgul olup müşteriye odaklanmalarına olanak sağlar.
- **Geri Bildirim Mekanizması**: Kopya doğruluğunu arttırmaya yardımcı olmak için konuşmanın sonunda isteğe bağlı bir başparmak yukarı/aşağı geri bildirim seçeneği mevcuttur.

Neden Önemli: Bu özellik iletişim doğruluğunu geliştirir, yanlış anlaşılmaları (özellikle aksanlarla veya karmaşık bilgilerle) azaltır ve tekrarlayan konuşmaları ve elle not almayı en aza indirerek verimliliği artırarak daha doğru ve zamanında yanıtlar sağlar.



Canlı Dökümlerle Şekil 7 Agent Desktop

2.3.2. Ölçeklenebilirlik: Gelişmiş Danışma & Aktarma Modals (Varsayılan Olarak Etkin)

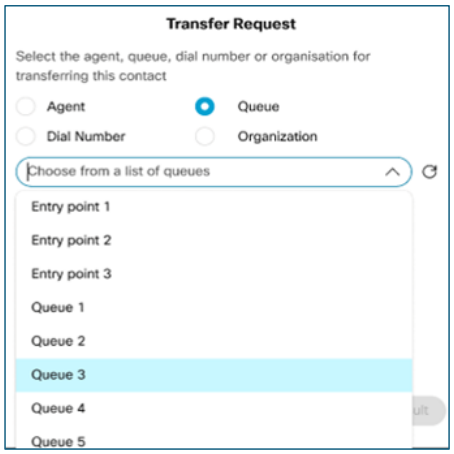
Commented [M(7]: bu 3720 - durum buysa Temmuz

Arama aktarma ve konferans özelliklerine yönelik kullanıcı deneyimi, özellikle büyük ölçekli dağıtımlarda daha tutarlılık ve netlik için geliştiriliyor.

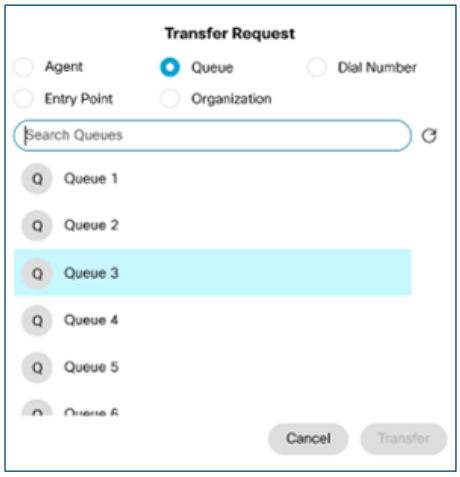
DeğişenLer:

- **Basit UI**: Danışma ve Aktarma yöntemleri, giriş noktaları ve kuyruklar için ayrı radyo düğmeleri ile daha tutarlı ve sezgisel bir tasarıma sahip olacaktır.
- **Daha Temiz Gezinti**: Giriş noktaları ve kuyruklar, daha kolay gezinmek ve ekran emlak özelliğini optimize etmek için aktarma yönteminde ayrı seçenekler olarak görüntülenir.
- **Standartlaştırılmış Varlık Listesi**: Varlıklar (örneğin, temsilciler, kuyruklar) her iki yöntemde de tekdüze şekilde listelenir ve erişim denetimi ayarlarına bağlı olarak yalnızca erişiminizi göstererek çalışma alanınızı optimize eder.
- **Sayfalandırılmış Arama**: İstasyon kimlik bilgileri, danışma ve aktarma yöntemleri, çok sayıda ekibi, giriş noktasını ve kuyruğu verimli bir şekilde yönetmek için sayfalandırılmış aramayı destekler.

Neden Önemli: Bu geliştirmeler verimliliği artırır ve arama işleme iş akışınızı daha yumuşak hale getirerek, özellikle büyük iletişim merkezleri için aktarmalar ve danışmalar sırasındaki karışıklık ve hataları azaltır.



Şekil 8 Geçerli Aktarma/ Modals'a Danış



Şekil 9 Gelişmiş Aktarma/ Modals'a Danışma

2.3.3. Müşteri Yanlışlıkla Düşerse, Bacağa Danış'ı Uygun Şekilde Uzatın (Yönetici Yapılandırması Gerekir)

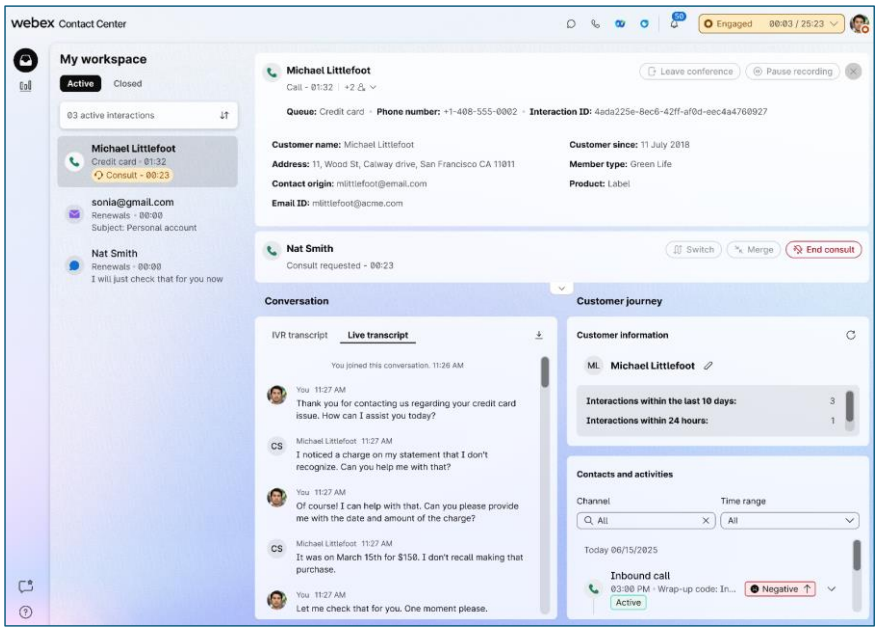
Commented [M(8]: GA tarihi Temmuz ortası

Bu özellik, danışma çağrıları sırasında iş birliğini iyileştirir, karşı konulamazlığı sağlar ve temsilcilerin müşteri bağlantısını kesse bile tartışmaları sonlandırabilmesini sağlar.

DeğişenLer:

- **Bırakma Bildirimlerini** Temizle: Bir müşteri konuşmadan çıktığında temsilciler açık bir bildirim alır ve katılımcılar panosu müşterinin yokluğunu doğru bir şekilde yansıtır.
- **Kesintisiz Temsilciye Danışılan Taraf İşbirliği**: Temsilci ve danışılan taraf, tartışmalarını kesintisiz olarak sürdürerek müşteri için atacakları sonraki adımlara veya eylem planlarına uyum sağlayabilmesini sağlar.
- **Yeniden Bağlanma** Esnekliği: Temsilciler, danışmayı beklemeye alma, müşteriye geri arama yapma, onlarla bağlantı kurma ve bağlamı kaybetmeden danışmayı kesintisiz bir şekilde sürdürme yeteneğine sahip olur.

Neden Önemlidir: Bu, müşteri bıraksa bile temsilcilerin uzmanlarla tartışmaları sonlandırabilmesini, çağrı sonrası süreçleri iyileştirebilmelerini, hızlı sonları azaltmalarını ve genel verimliliği ve müşteri deneyimini artırmalarını sağlar.



Şekil 10 Danışma müşteri bağlantısı kestikten sonra devam ediyor

2.3.4. Zamanlama Geri Aramaları - Gelen ve Manuel Giden (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Commented [M(9]: Bu, arama işleme bölüm 2.3'e girsin mi? bir etkileşimdeyken geri aramalar zamanlayabilir

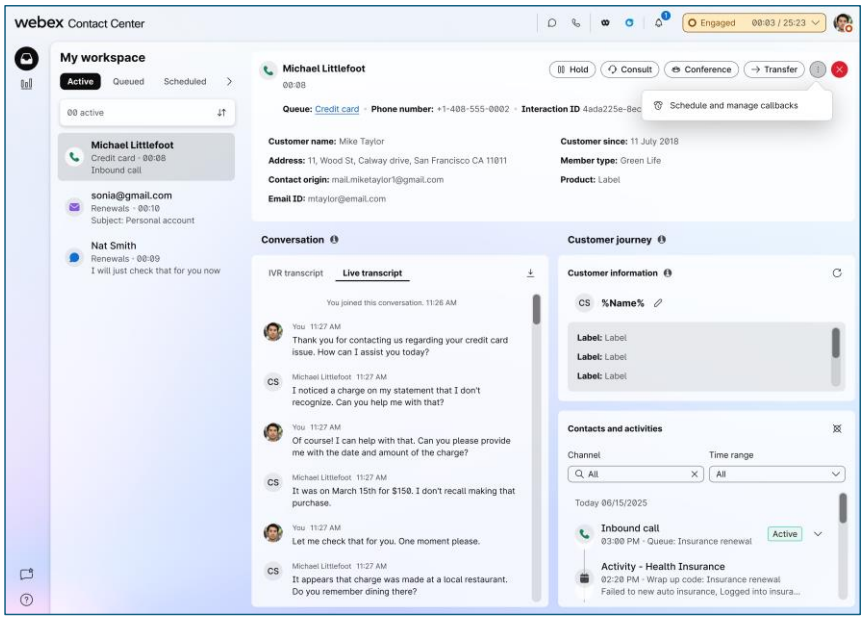
Commented [TS10R9]: Evet, teşekkür ederim. Burada daha anlamlı olur. Bu bölüm 2.3.4 olarak taşınıyor.

Temsilcilerin geri arama planlamaları için yeni özellikler sayesinde müşteri takiplerindeki esneklik artırılıyor.

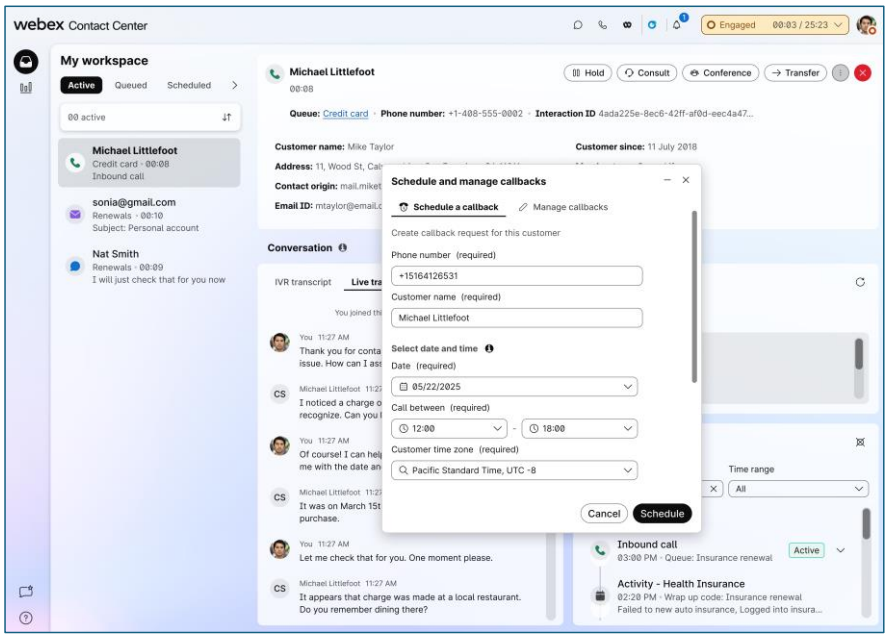
DeğişenLer:

- **Temsilci tarafından başlatılan Geri Arama Zamanlaması**: Temsilciler, canlı etkileşim sırasında veya hatta toparlama durumunda doğrudan masaüstünden gelen ve manuel giden geri aramalar planlayabilir.
- **Yapılandırılabilir Ayrıntılar: Temsilciler** müşteri adı, istenen saat (30 dakikadan 30 güne kadar), saat dilimi, geri arama numarası ve kuyruk adı gibi geri arama ayrıntılarını yapılandırabilir.
- **Atama Seçenekleri**: Geri aramalar sıradaki herkese veya belirli bir temsilciye atanabilir.
- **Yönetim Özellikleri: Temsilciler**, düzenleme, yeniden sıraya alma veya iptal etme gibi mevcut geri aramaları yönetebilir.
- **Masaüstü Bildirimleri**: Sistem, zamanlanan geri aramalar için açık masaüstü bildirimleri sağlar.

Neden Önemli: Bu, müşteri takiplerini ve proaktif sosyal yardımları yönetme konusunda daha fazla esneklik, uygun zamanlarda konuşmalara izin vererek müşteri müşteri karşıtlığını iyileştirmek ve çağrı hacmini yayarak temsilci üretkenliğini artırmak için daha fazla esneklik sağlar.



Şekil 11 Gelişmiş Geri Arama Zamanlaması - Etkileşim kontrolü seçenekleri



Şekil 12 Gelişmiş Geri Arama Zamanlaması - Geri arama planlama ve yönetme

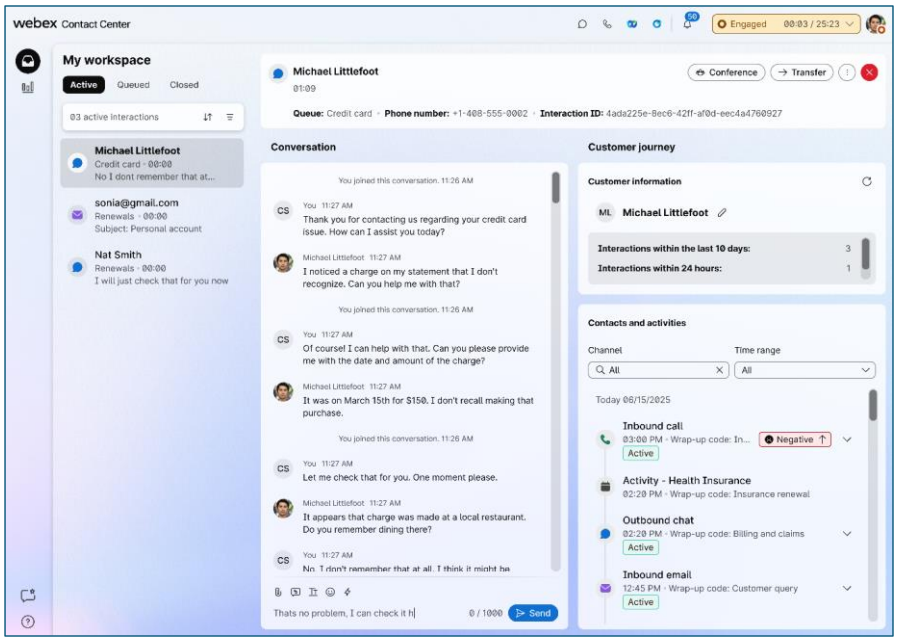
2.3.4. Müşteri Yolculuğu Aracı: Temsilci Deneyimi (Varsayılan Olarak Etkin)

Temsilciler artık müşteri etkileşimlerinin kapsamlı ve çok kanallı bir görünümüne anında erişerek canlı etkileşimler sırasında kritik bağlam sağlayacaktır.

DeğişenLer:

- **Varsayılan Uygunluk**: Müşteri Seyahati Veri Hizmeti (CJDS) aracı artık Webex Contact Center Agent Desktop içinde ve temsilci kişilerine sahip gözetmenler için varsayılan olarak sağlanacaktır. Varsayılan yerleşimde mevcut Kişi Geçmişi aracı ile değiştirilir.
- **Bütünsel Müşteri Görünümü**: Temsilciler, zaman damgasıyla tamamlanan sesli, yerel sohbet, e-posta ve IMI kanallarında önceki tüm müşteri etkileşimlerinin birleşik, gerçek zamanlı görünümünü kazanır.
- **Gelişmiş Bağlam**: Araç, temsilcilerin kanallara (ses, e-posta, sohbet, IMI) dayalı olarak ve 365 günlük bir aralıkta müşteri katılım bilgilerini filtrelemesine olanak sunarak geçmiş ayrıntılarına hızlı başvuru olanağı sağlar.
- **Müşteri İçgörüleri**: Temsilciler müşteri profillerini ve içgörülerini görüntüleyebilir ve böylece müşteriyi daha iyi anlayabilir ve daha fazla kişiselleştirilmiş etkileşim elde edebilir.

Neden Önemlidir: Bu özellik, temsilcileri müşteri geçmişine yönelik bütünsel bir bakış açısıyla parmaklarının ucunda güçleyerek bilgileri tekrarlama ihtiyacını ortadan kaldırır ve sorguları verimli bir şekilde adresleme becerilerini önemli ölçüde geliştirir. Bu da ortalama işleme süresinin (AHT) iyileşmesine ve daha olumlu bir müşteri deneyimine (CSAT/NPS) yol açar.



Şekil 13 Müşteri Yolculuğu Aracı

2.4. Outbound Interactions: Dijital ve Kampanya Geliştirmeleri

Giden dijital etkileşimleri ve kampanyaları başlatmaya ve yönetmeye yönelik yeni özellikler.

2.4.1. Dijital Temsilci Tarafından Başlatılan Giden - Aktarma Etkileşimi (Varsayılan Olarak Etkin)

Temsilciler artık sıralara veya diğer temsilcilere/gözetmenlere giden dijital etkileşimleri (SMS ve E-posta) aktarma esnekliğine sahip olacaktır.

DeğişenLer:

- **Giden SMS/E-postayı** Aktar: Premium lisanslara sahip temsilciler, sıralara, diğer temsilcilere veya gözetmenlere (gözetmen ve temsilci rolleri olan kişiler) dijital giden SMS ve e-posta etkileşimlerini aktarabilir. Bu, devam eden iletişimleri yönetmek için önemlidir.

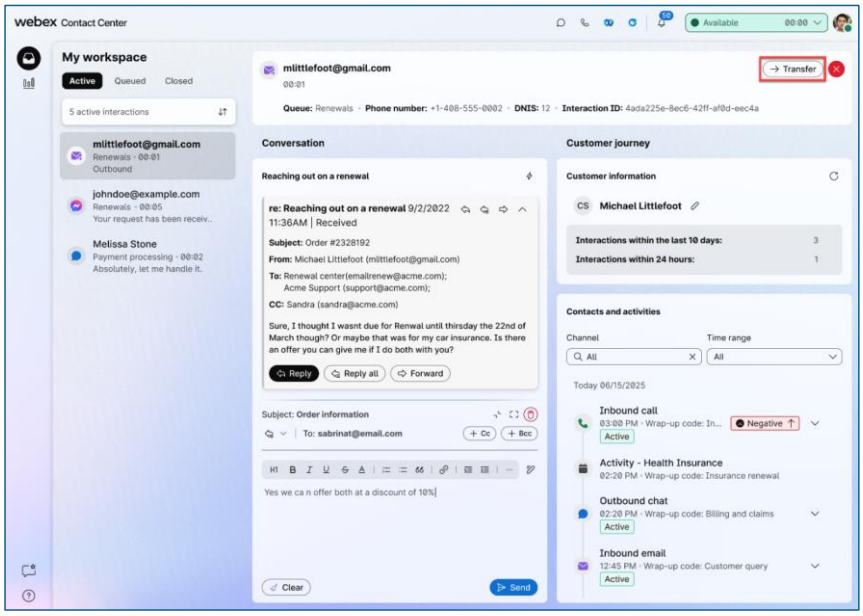
Commented [M(11]: 2.3.4 - Varsayılan olarak müşteri yolculuğu aracı ekleme https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: 'Zamanlama Geri Aramalar' buraya 2.3.4 olarak taşındığından, 'Müşteri Yolculuğu Aracı' 2.3.5 olarak eklendi. Lütfen gözden geçirin.

- **Gelen E-postayı Temsilciye** Aktarma: Temsilciler artık gelen e-posta etkileşimlerini diğer temsilcilere/gözetmenlere kör olarak aktarabilir ve daha önce sıralarla sınırlı olan ve daha fazla doğrudan geçiş seçeneği sunan bir özelliktir.

Neden Önemli: Bu geliştirme, temsilcilerin, özellikle sürekli iletişim kanallarına gereksinim duyan müşteriler için kesintisiz geçişler ve sürekli müşteri hizmetleri sağlayarak konuşmaları vardiyalarının sonunda erken sonlandırmaktan kaçınmalarına olanak tanır.



Aktar düğmesi ile Giden e-postayı şekil olarak 14 kullanın

2.4.2. Önizleme Kampanyaları için Masaüstü UX Geliştirmeleri (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Giden kampanyaları yönetmeye yönelik kullanıcı deneyimi, geçerli endüstri standartlarıyla ve Webex-prem yetenekleriyle uyumlu olacak şekilde geliştiriliyor.

DeğişenLer:

- **Gelişmiş Önizleme kampanya deneyimi**: Temsilciler artık çağrıyı kabul edebilir veya API yanıtı aracılığıyla yakalanan bu eylemlerle iletişimleri atlayabilir/kaldırabilir.

Commented [M(13]: bunu daha iyi ifade edebiliriz

Commented [TS14R13]: Aşağıda birkaç öneri yermaktadır. Hangi başlığın daha iyi göründüğünü önerir misiniz ve ona göre güncelleyebilir miyim?

"Desktop UX'yi Geliştirme: Önizleme ve Öngörüsel/Aşamalı Kampanya Geliştirmeleri"

"Önizleme ve Aşamalı/Öngörüsel Kampanyalar için Masaüstü UX Geliştirmeleri"

"Desktop UX: Giden Kampanya Yönetimi Güncellemelerini Geliştirme"

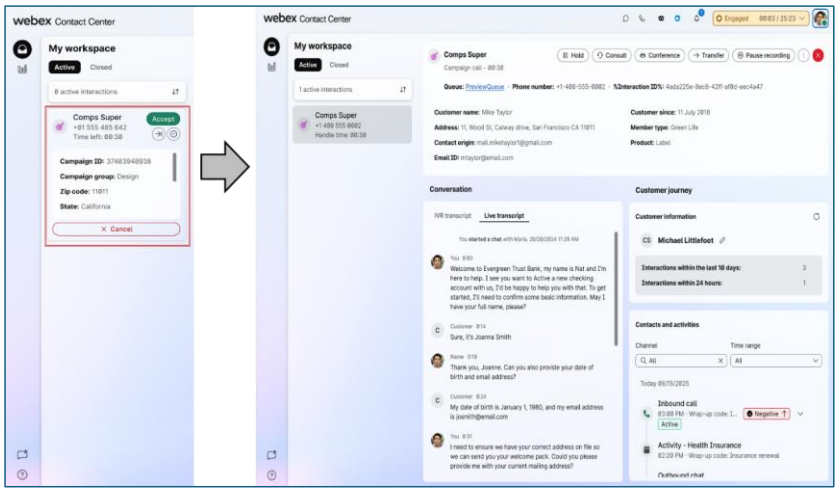
"Masaüstü UX Güncellemeleri: Önizleme ve Öngörüsel/Aşamalı Kampanyalar"

"Streamlining Desktop UX: Giden Kampanya Geliştirmeleri"

Commented [M(15R13]: Önizleme Kampanyaları için Masaüstü UX Geliştirmeleri

- **Otomatik İletişim Gönder**: İletişim kayıtları uygun olduklarında temsilcilere otomatik olarak gönderilir ve temsilci süresini optimize eder (bir çekmeden gönder modeline geçiş).
- **Yapılandırılabilir Seçenekler**: Kampanya düzeyindeki ayarlar, yöneticilerin "Atla**" ve "Kaldır**" seçeneklerini devre dışı bırakmalarına ve zaman aşımı sürelerini ve otomatik eylemleri (Atla, Kabul Et, Reddet) yapılandırmalarına olanak sağlar.
- **Günlük**: Sistem, temsilcilerin daha iyi kampanya yönetimi için "Atla**" ve "Kaldır**" seçeneklerini kullanma sıklıklarını günlüğe kaydeder.

Neden Önemli: Bu güncellemeler, giden kampanyalar yürüten temsilciler için daha sezgisel ve verimli bir deneyim sağlamayı, bu etkileşimlere daha iyi hazırlanmalarını ve bunları yönetmelerini ve mevcut özellik boşluklarını kapatmalarını sağlamayı amaçlar.



Şekil 15 Gelişmiş Önizleme Kampanya

3. Gözetmen Yolculuğu: Gelişmiş Gözetim ve Yönetim

Bu bölümde Webex Contact Center Supervisor Desktop'a gelen önemli değişiklikler ve yeni yetenekler ayrıntılı olarak anlatlanmaktadır.

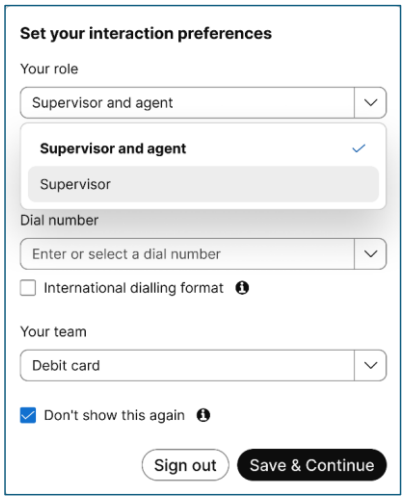
3.1. Gelişmiş Oturum Açma ve İstasyon Kimlik Bilgileri (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Temsilcilere benzer olarak, gözetmenler de sürtünmeyi azaltarak ve verimliliği artırarak daha basit bir oturum açma süreci yaşayacaktır.

DeğişenLer:

- **Akıllı Oturum Açma Seçenekleri**: Oturum açma ekranı dinamik olarak yalnızca gözetmen profilinizle ilgili seçenekleri görüntüleyerek alakasız seçimleri ortadan kaldırır.
- **Önceden Doldurulmuş Kimlik Bilgileri**: Tek seçenekli profiller için arama numaralarını veya dahili numaraların otomatik olarak ön doldurması, zamandan tasarruf sağlar.
- **Webex Calling Doğrulama**: Webex Calling kullanıcıları için gerçek zamanlı doğrulama, doğru ve kayıtlı dahili hatlar/arama numaraları sağlar.
- **"Bunu Bir Daha Gösterme" Özelliği**: Gelecekteki oturum açmalar için istasyon seçimini atlayarak otomatik oturum açmayı etkinleştirme seçeneği.

Neden Önemlidir: Gözetmenler için daha hızlı oturum açma, azaltılmış hatalar ve gelişmiş yönlendirme verimliliği sayesinde yönetim araçlarına hızlı şekilde erişebilirler. Ayrıca, kimlik bilgilerini zaten kaydetmiş olan gözetmenler, mevcut iş akışlarını koruyarak yeni kullanıcı arabirimiyle karşılaşmadan kesintisiz bir deneyimin keyfini çıkarmaya devam eder.



Şekil 16 Gelişmiş Gözetmen Oturum Açma Ekranı

3.2. İzleme ve Yönetim: Daha Derin İçgörü ve Kontrol

Gözetmenler, gerçek zamanlı izleme ve ekiplerini yönetme konusunda daha güçlü araçlar kazanarak veri odaklı kararlara olanak tanır.

3.2.1. Gerçek Zamanlı Kuyruk İstatistikleri (Varsayılan Olarak Etkin)

Gözetmenler, önceki Home sayfa panolarını değiştirerek, sıra performansının merkezi ve işlem yapılabilir bir görünümüne sahip olur.

DeğişenLer:

- **Ayrılmış "Kuyruklar" Tab**: Gözetmen Masaüstündeki yeni bir Tab/bölüm, temsilci uygunluğu için gerçek zamanlı ölçümler ve günlük/7 günlük eğilim çizgileri de dahil olmak üzere sıraya ilişkin tüm bilgiler için tek bir erişim noktası sunar.
- **Kişiselleştirilmiş Görünüm**: Belirli sıralar için en ilgili metrikleri görüntülemek üzere sütunları seçme, düzenleme ve filtreleme yeteneği (örneğin, en uzun bekleyen görev, sırada ortalama süre, ortalama yanıtlama süresi).
- **Görsel Gösterim**: Gerçek zamanlı kuyruk metrikleri görsel olarak çekici ve kolayca anlaşılabilir bir biçimde (tablolar, grafikler) sunulur.
- **Ayrıntıya Gitme Özellikleri: Gözetmenler** sıra ayrıntılarını inceleyebilir, temsilci durumunu ve geçerli etkileşimleri inceleyebilir ve beceri tabanlı yönlendirme hakkında içgörüler edinebilir.
- **Doğrudan Eylemler**: Arabirim, temsilci atama veya kaldırma gibi eylemlere (temsilci tabanlı sıralar için) doğrudan erişim sağlar.

Neden Önemli: Bu özellik, sıra performansına ilişkin önemli gerçek zamanlı içgörüler sunarak gözetmenlerin personeli optimize etmek, hizmet seviyelerini iyileştirmek ve değişen çağrı hacimlerine adapte olmak için hızlı ve veri temelli kararlar almalarına olanak tanır.

Önemli Notlar:

- Bu özellik yalnızca yeni UI'ye uygulanır. Gözetmenlerin gerçek zamanlı kuyruk istatistiklerine erişmek için "**Yeni Görünüm**"e geçmeleri gerekecektir.
- Yeni kuyruk görünümü gözetmenler için "**Yeni Görünüm**" arabiriminde otomatik olarak görünür. Bu özelliği etkinleştirmek veya bunlara erişmek için JSON yerleşimini güncellemelerine gerek yoktur.

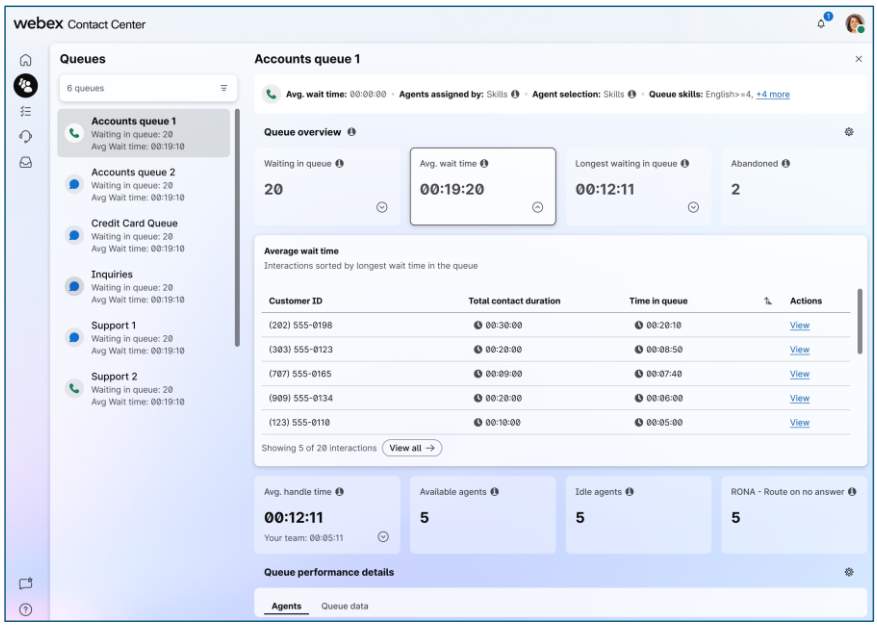
Commented [M(16]: bu hattı kaldıralım@Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Dışarı çıktı, ancak Janani'nin onayladıktan sonra tamamen kaldırılacak.

Commented [M(18R16]: kesinlikle kaldıralım.. Şu an onu çıkarmay olduğumuzu biliyorum.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - Yeni sıra görünümünün gözetmenler için otomatik olarak görüneceğini ve JSON yerleşimini güncellemeye gerek olmadığını belirten bir not ekleyebilir misiniz?

Commented [TS20R19]: Not güncellendi.



Şekil 17 Yeni Gözetmen Gerçek Zamanlı Sıra İstatistikleri Tab

3.2.2. Etkileşimler Listesi Görünümü (Varsayılan Olarak Etkin)

Kayıt Yönetimi alanı, tüm müşteri etkileşimlerinin kapsamlı bir görünümünü sağlayan yeni bir Etkileşimler Tab ile değiştiriliyor.

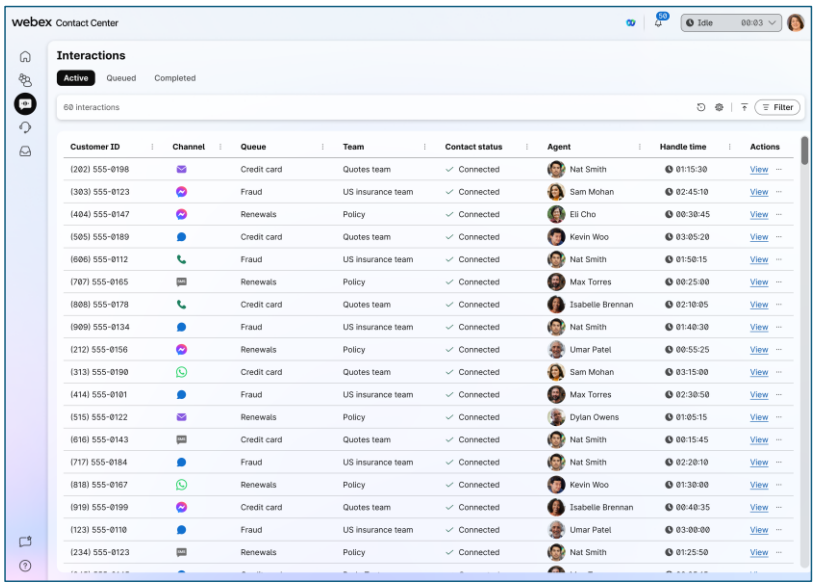
DeğişenLer:

- **Yeni "Etkileşimler" Tab**: Bu Tab, canlı, sırada ve geçmiş etkileşimlerini birleştirerek, her aşamada müşteri etkileşimlerinin açık, gerçek zamanlı bir görünümünü sağlar.
- **Üç Alt Sekme**:
    - **Etkin Etkileşimler**: Etkileşim Kimliği, Kanal, Kuyruk, Temsilci Adı ve katılım süresi gibi ayrıntıları gösteren canlı konuşmaları gerçek zamanlı izleyin.
    - **Sırada Etkileşimler**: Etkileşim Kimliği, Kuyruk, Kanal ve iletişim merkezinde geçirilen süre de dahil olmak üzere sırada bekleyen etkileşimlere bakın.
    - **Tamamlanan Etkileşimler**: Geçmiş etkileşimlere ve kayıtlara kolaylıkla erişin.

- **Özelleştirilebilir Tablo**: Verileri filtreleme ve düzenleme, kullanılabilirliği artırma amacıyla özelleştirilebilir bir tablo.

Neden Önemli: Bu gelişmiş özellik, devam eden konuları izlemeyi ve tamamlanan etkileşimleri gözden geçirmeyi basitleştirerek, etkileşim yönetimi için tek bir sezgisel arabirim sunarak gözetmenler için verimliliği ve yanıt hızını artırır.

Filtreler hakkında not: Bazı filtreler özellikle e-posta kanalına karşılık gelir (örneğin, e-posta konusu, alıcılar ve diğerleri). Etkileşimler sayfasında bu filtreleri kullanmak için, önce akış denetimi yoluyla etkinleştirilmelidir.



Şekil 18 Yeni Etkileşimler Listesi Görünümü

3.2.3. Etkileşimler Ayrıntı Görünümü (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Gözetmenler için daha derin içgörüler sağlayan, ayrıntılı etkileşim analizi için kapsamlı, tam sayfa görünümü.

DeğişenLer:

- **Gelişmiş Ayrıntılar Görünümü**: Gözetmenler, dijital etkileşimler için canlı ve tamamlanmış dökümler de dahil olmak üzere müşteri etkileşimlerine kapsamlı bir genel bakış sunar.
- **Zengin Veri Paneli**: Mevcut kayıtların yanı sıra, gerçek zamanlı dökümler, ayrıntılı bir etkileşim veri paneli (zamanlamaları, süre, bekletme süresini ve işleme süresini gösteren) ve farklı kanal ve günlerdeki müşteri yolculuğu görünümünü kullanarak daha derin içgörüler kazanabilirsiniz.

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) dökümleri doğru gelmiyor... Bunu güncelleyebilir miyiz?

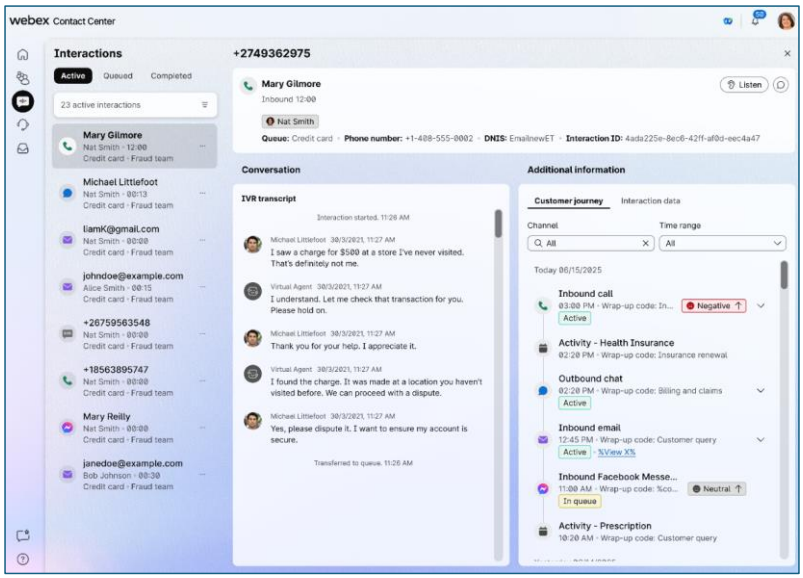
Commented [J(22R21]: Güncel -leştirilmiş

- **Merkezi Erişim**: Bu görünüm tüm ilgili etkileşim verilerini birleştirir, analizi ve gözden geçirmeyi basitleştirir.

Neden Önemlidir: Bu, gözetmenlere daha iyi izleme, analiz ve müşteri katılımlarını daha iyi anlayarak daha iyi yönlendirme ve performans yönetimini kolaylaştırmak için daha zengin veriler sağlar.

Önemli Notlar / Yakında:

- Müşteri Seyahati aracı, hızlı takip geliştirmesi olarak bu görünüme eklenecek ve güncellenecek.
- Gerçek zamanlı ve geçmiş dökümleri de hızlı takip olarak kullanılabilir hale getirilecektir.



Şekil 19 Kapsamlı Etkileşim Ayrıntıları Görünümü

3.2.4. Gözetmen Masaüstünden Tek Tek Temsilci Beceri Profilini Güncelleme (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

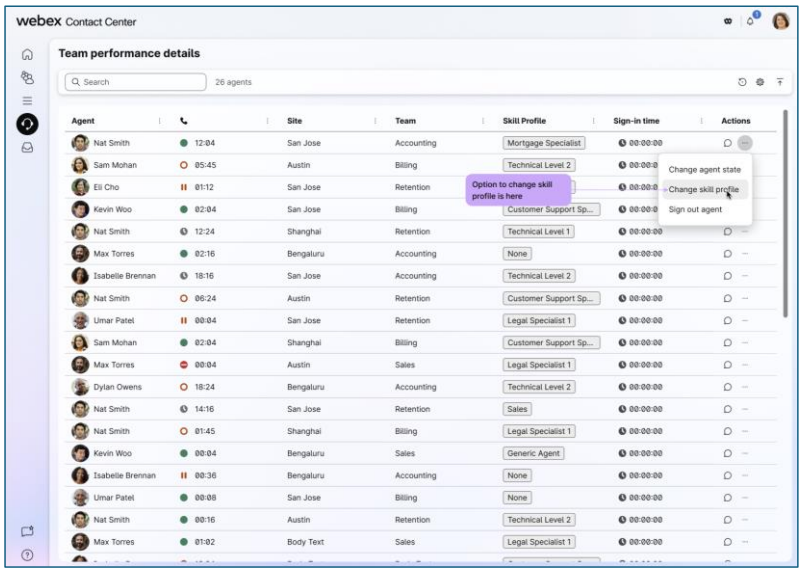
Gözetmenler, temsilci beceri profillerini doğrudan ayarlayabilme, işlemleri özetleme ve yönetim yükünü azaltma becerisine sahip olacaktır.

DeğişenLer:

- **Doğrudan Beceri Profili Güncellemeleri**: Gözetmenler, temsilci beceri profillerini doğrudan Gözetmen Masaüstünden Ekip Performans Ayrıntıları görünümünde görüntüleyebilir ve güncelleyebilir. Bu, bu tür değişiklikler için Kontrol Hub'ına gitme ihtiyacını ortadan kaldırır.

- **Gerçek Zamanlı Ayarlamalar**: Bu, gözetmenlere, beceri seviyelerini güncellemek veya beceri profillerini atamak/kaldırmak ve yönlendirme üzerinde hemen etki sağlamak gibi kendi kapsamındaki temsilciler için gerçek zamanlı ayarlamalar yapma yetkisi verir.
- **Anahtar Beceri Ayrıntıları**: Gözetmenler, hızlı bir şekilde bilgili kararlar almak için Beceri Adı, Beceri Türü ve Beceri Değeri gibi anahtar beceri profili ayrıntılarını görüntüleyebilir.
- **Alfabetik Sıralama**: Kullanılabilir beceri profilleri ve yetenekler kullanım kolaylığı için alfabetik olarak sıralanır.

Neden Önemlidir: Bu özellik, işletimsel beceri becerisini iyileştirir ve gözetmenlerin her değişiklik için yönetici müdahalesine gerek kalmadan doğrudan temsilci becerilerini yöneterek değişen ihtiyaçlara hızlı şekilde adapte olabilmelerini sağlar, verimliliği ve yanıt yeteneğini geliştirir.



Şekil 20 Gözetmen Doğrudan Beceri Profili Güncellemesi

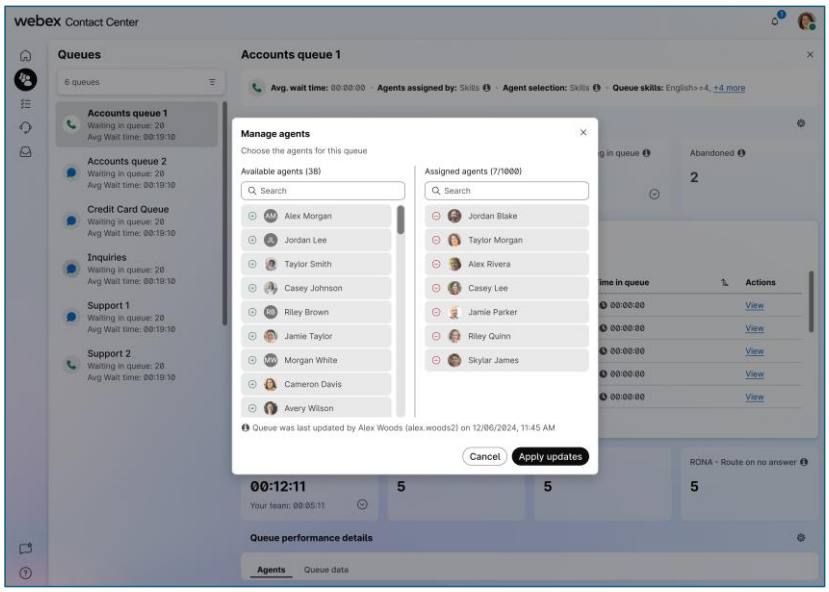
3.2.5. Gözetmen Masaüstünden Kuyruklara Doğrudan Temsilci Atamasını Yönetme (Yönetici Yapılandırması Gerektirir)

Gözetmenler, iş gücü yönetimi üzerinde daha fazla kontrol sağlayarak temsilcileri doğrudan temsilci tabanlı sıralara atayabilir.

DeğişenLer:

- **Doğrudan Temsilciden Sıraya Atama**: Gözetmenler, gerçek zamanlı ihtiyaçlara göre personelde dinamik ayarlamalar sağlayarak Gözetmen Masaüstünden temsilcileri temsilci tabanlı sıralara doğrudan atayabilir.
- **Kuyruk Kapasitesi Görünürlüğü**: Gözetmenler, kapasitelerine erişen sıralar hakkında görünürlük seçerek, bu sıraların, daha fazla temsilci atamalarını engelleyerek kuyrukları atlatmayı önlemelerine olanak sağlar.
- **Rol Tabanlı Erişim**: Bu işleve erişim, yetkilendirilmiş kullanıcıların değişiklik yapması için Control Hub aracılığıyla yöneticiler tarafından kontrol edilir.
- **Gerçek Zamanlı Doğrulama**: Gözetmenler, kuyruk atamaları başarıyla güncellendiğinde gerçek zamanlı onay/bildirim alır.

Neden Önemlidir: Bu özellik gözetmenlere temsilci tahsisi üzerinde daha fazla kontrol sunarak, özellikle temsilci tabanlı kuyruk ortamlarında daha dinamik ve verimli iş gücü yönetimine olanak tanır ve tesis içi müşterilerin geçişini destekler.



Şekil 21 Gözetmen Doğrudan Temsilci Ataması

4. Sonuç: İletişim Merkezinizi Güçlendirmek

Webex Contact Center Desktop geliştirmeleri, hem temsilciler hem de gözetmenler için günlük deneyimi artırmada önemli bir ilerlemeyi temsil eder. Basitleştirilmiş oturum açmalar ve sezgisel görev yönetiminden güçlü gerçek zamanlı içgörülere ve esnek

arama işlemeye kadar bu geliştirmeler verimliliği artırmak, iletişimi iyileştirmek ve sıradışı müşteri hizmetleri sunmak için tasarlanmıştır.

Tüm kullanıcıları bu yeni özellikleri keşfetmeleri, geri bildirim sağlamaları ve tüm potansiyellerini kullanmaları için teşvik ediyoruz. Webex Contact Center deneyimini geliştirmeye ve geliştirmeye devam ettikçe içgörüleriniz çok değerli.

5. Anahtar Paket Servisler ve İş Ortağı Eylem Öğeleri

Commented [TS23]: Janani'nin şu yorumuna hitaben:

"Ortaklar için CTA'larla birlikte 3-5 temel beklenti/sonucu belirtmemiz gerektiğini düşünüyorum, yani neye dikkat etmeliler ve müşteriyi nelerle bilgilendirmeli. Büyük bir belge okuyarak bunu elde etmek zor."

Bu son bölüm olduğu gibi muhafaza edilebilir ya da buradan kaldırılıp doğrudan ortaklarla paylaşılabilir ve bu ayrıntılı belgeye bağlantı sağlanabilir.

Bu geliştirmeler Webex Contact Center Desktop için önemli bir ilerleme sunarak hem temsilciler hem de gözetmenler için önemli geliştirmeler sağlar. Pürüzsüz bir geçiş sağlamak ve müşterileriniz için değeri en üst düzeye çıkarmak için iş ortaklarımız için önemli sonuçlar ve gerekli eylemler şunlardır.

5.1. Müşterileriniz için Temel Sonuçlar

5.1.1 Modernize Edilmiş ve Sezgisel Kullanıcı Deneyimi

- **Beklenti**: Temsilciler ve gözetmenler yeni, tutarlı ve görsel olarak çekici bir arabirimle karşılaşacak. Bu yeni görünüm, geleceğin yenilikleri için temelleri atarak, daha sezgisel bir iş akışı sağlayarak, daha ekonomik yükleri azaltmaya, kullanılabilirliği arttırmaya yöneliktir.
- **neler bildirilir**: Kullanıcı arabirimi yenilemenin faydalarını vurgulayın: daha temiz, daha modern bir görünüm, gelişmiş netlik ve daha rahat bir günlük deneyim.

5.1.2 Yetkilendirilmiş Temsilciler, Daha Hızlı Çözümler Sunuyor

- **Beklenti**: Temsilciler, doğrudan iş akışlarına entegre olan güçlü yeni araçlar kazanır. Gerçek Zamanlı Dökümler **, Müşteri Yolculuğu Aracı**, Vişne Çekme etkileşimleri **ve**Zamanlanmış Geri Aramalar **gibi** özellikler müşteri içeriğini anlama, etkileşimleri verimli bir şekilde yönetme ve daha doğru ve zamanında yanıtlar sağlama becerilerini önemli ölçüde artıracaktır.
- **neler bildirilir**: Bu özelliklerin temsilci üretkenliğini nasıl artıracağını, Ortalama İşleme Süresini (AHT) nasıl azaltacağını ve daha kişiselleştirilmiş ve bilgili etkileşimlere olanak tanıyarak müşterilerde daha yüksek müşteriye karşı duyarsızlığa (CSAT) yol açacağını vurgular.

5.1.3 Gelişmiş Gözetmen Denetimi & Gerçek Zamanlı İşlemsel öngörüler

- **Beklenti**: Gözetmenler iletişim merkezi faaliyetleri üzerinde benzersiz görünürlük ve kontroller alır. Yeni **Gerçek Zamanlı Kuyruk İstatistikleri**, kapsamlı **Etkileşim Listesi ve Ayrıntı Görünümleri** ile Temsilci Beceri Profillerini doğrudan **Güncelleyebilme ve** Temsilci Atamalarını **Kuyruklara** Yönetebilme özelliği, veri odaklı karar verme ve proaktif işgücü optimizasyonu sağlar.

- **neler bildirilir**: Gözetmenlerin değişen taleplere hızlı şekilde adapte olabilmelerini ve ekip performansını optimize etmelerini sağlayacak, artan işletimsel beceri ve gelişmiş yönetim kabiliyetlerini vurgular.

5.2. Temel İş Ortağı Eylem Öğeleri

5.2.1 Proaktif İletişim ve Farkındalık

- **Eylem**: Bu yaklaşan değişiklikler hakkında müşterilerinize önceden bilgi verin. Bu belgeyi bir kaynak olarak paylaşın ve belirli işlemleriyle ilgili temel avantajları vurgulayın.
- **Neden Önemli**: Erken iletişim, beklentileri yönetmeye yardımcı olur ve müşterileri geçişe hazırlayarak olumlu bir deneyime sahip olur.

5.2.2 Stratejik Yapılandırma & Etkinleştirme Planlaması

- **Eylem**: **Çok önemli bir şekilde, bu güçlü yeni özelliklerin çoğu varsayılan olarak ETKINLEŞTIRILMEDİ.** Bu belgedeki her özellik için "Yönetici Yapılandırması Gerekiyor" notlarını inceleyin. Özellik bayraklarının etkinleştirilmesini stratejik olarak planlamak, Kontrol Hub'ında gerekli ayarları yapılandırmak ve kullanıcı izinlerini ayarlamak için müşterilerinizle birlikte çalışın.
- **Neden Önemli**: Müşterilerin bu geliştirmelerin tüm değerini ortaya çıkarmaları için zamanında ve doğru yapılandırma gereklidir. Proaktif planlama son dakika sorunlarını önler ve özelliklerin müşteri ihtiyaçlarına göre uyarlanmasını sağlar.

5.2.3 Eğitim ve Seminer Desteği

- **Eylem**: Müşterilerinizin temsilcileri ve gözetmenleri için eğitim materyalleri ve oturumlar hazırlayın. Vişne Çekme, Gerçek Zamanlı Dökümler, Müşteri Yolculuğu Aracı ve gelişmiş gözetmen yönetim araçları gibi özelliklerin tanıttığı yeni iş akışlarına odaklanın.
- **Neden Önemlidir**: Etkili eğitim, başarılı özellik aşımlarının anahtarıdır ve kullanıcıların günlük görevlerini ve genel performansını iyileştirmek için yeni kabiliyetlerden nasıl yararlanacaklarını anlamalarını sağlar.

5.2.4 İzleme ve Geri Bildirim Sağlama

- **Eylem**: Müşterilerinizi, sürümleri sırasında ve sonrasında yeni özellikler hakkında geri bildirimde bulunarak teşvik edin. Önemli gözlemleri veya önerileri tekrar Cisco'e aktar.
- **Neden Önemlidir**: İçgörüleriniz ve müşteri geri bildiriminiz, sürekli ürün geliştirme ve geliştirme için çok değerlidir.