Webex Contact Center Робочий стіл: удосконалення шляху агента та супервайзера

1. Вступ: оновлений досвід для агентів і керівників

Cisco Webex Contact Center постійно розвивається, щоб покращити користувацький досвід, оптимізувати робочі процеси та підвищити продуктивність наших агентів і керівників. Майбутні вдосконалення принесуть значні оновлення, особливо акцент на оновленому інтерфейсі користувача, покращеній обробці викликів і розширених можливостях керування.

Цей документ слугує вашим вичерпним посібником із розуміння цих трансформаційних змін, детально описуючи шлях від входу в систему до щоденних операцій як для агентів, так і для керівників. Наша мета полягає в тому, щоб забезпечити плавний перехід і максимальне впровадження цих потужних нових функцій.

1.1. Загальне оновлення інтерфейсу користувача: новий вигляд і відчуття для всіх (увімкнено за замовчуванням)

Commented [M(1]: Цільовий показник GA – 22 липня

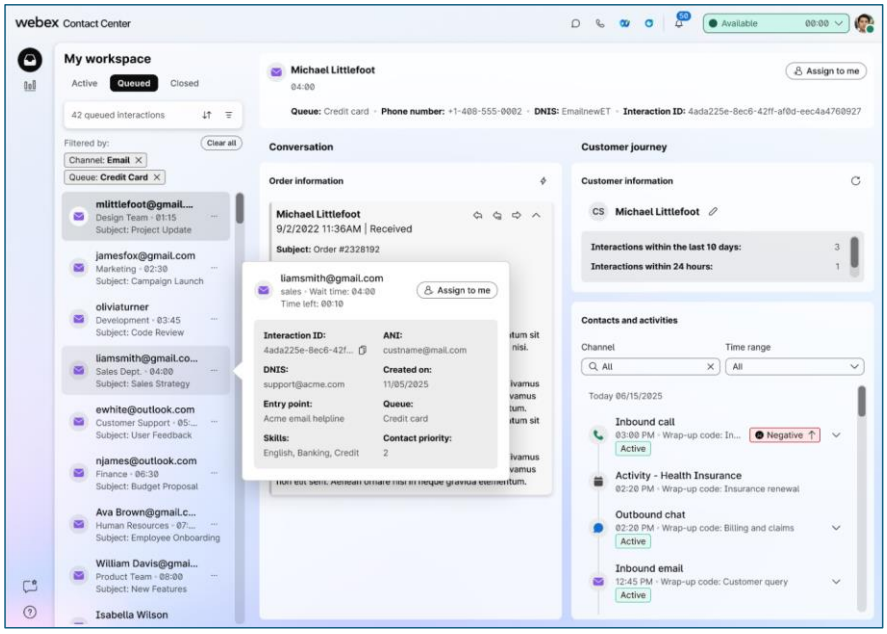
Наріжним каменем цього вдосконалення є всебічне візуальне покращення робочого столу як агента, так і супервайзера. Це оновлення має на меті забезпечити чистіший, сучасніший та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.

Що зміниться:

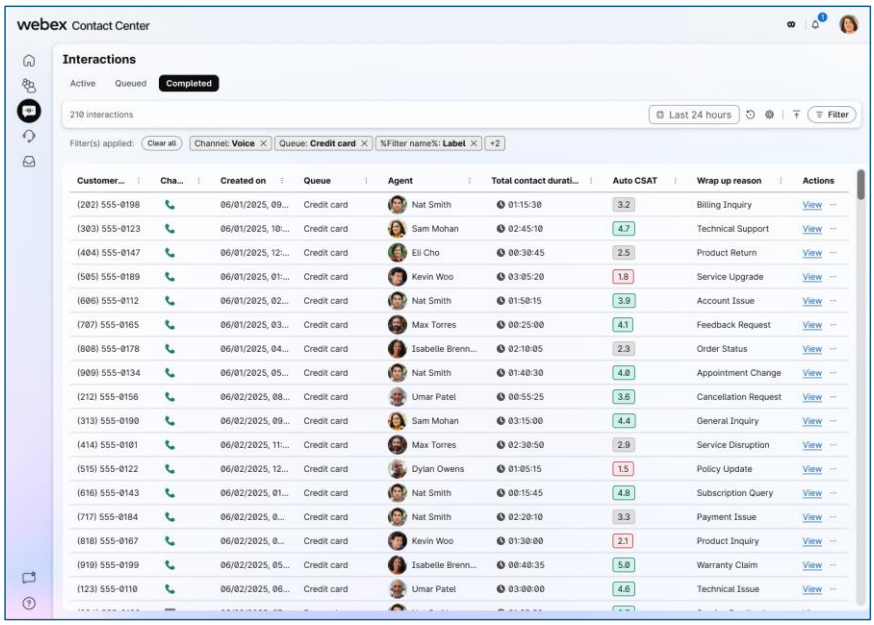
- **Візуальні покращення**: очікуйте оновлені шрифти, вишукані кольори фону, обтічні елементи інтерфейсу та оновлену палітру кольорів. Це не просто косметичний засіб; Він розроблений для підвищення чіткості та візуальної привабливості, роблячи ваші повсякденні завдання більш комфортними та ефективними.
- **Оновлена інформаційна архітектура**: базова структура інтерфейсу робочого столу оптимізується для безперешкодної інтеграції майбутніх функцій. Це закладає основу для таких функцій, як покращене керування завданнями, статистика черги в реальному часі та більш надійна взаємодія Tab.

Чому це важливо: це візуальне оновлення забезпечує послідовну та сучасну роботу на всій платформі, покращуючи зручність використання та готуючи робочий стіл до майбутніх розширених можливостей.

Дія для користувачів: Новий інтерфейс користувача незабаром буде націлений на загальну доступність (GA). Усі нові функції, згадані в цьому документі, доступні виключно в новому інтерфейсі користувача. Після ввімкнення агенти матимуть можливість TURN вимкнути новий інтерфейс користувача через **Налаштування → Змінити новий вигляд**. Однак зверніть увагу, що деякі з нових функцій не працюватимуть у старому вигляді. Для керівників усі нові можливості будуть доступні лише в новому інтерфейсі користувача, і вони не матимуть можливості вимкнути його.



Оновлена фігура 1Agent Desktop інтерфейс користувача



Малюнок 2 Оновлений інтерфейс робочого столу супервайзера

2. Шлях агента: від входу до взаємодії з клієнтами

Commented [M(2]: Дата GA: 22 липня

У цьому розділі описано ключові зміни та вдосконалення, які впливають на досвід Webex Contact Center Agent Desktop.

2.1. Покращені облікові дані для входу та станції (потрібна конфігурація адміністратора)

Commented [M(3]: Дата GA: 22 липня

Процес входу впорядковується, щоб бути швидшим, ефективнішим і менш схильним до помилок, вирішуючи поширені розчарування агентів, пов'язані з неправильними або неактивними номерами набору та повторюваними виборами.

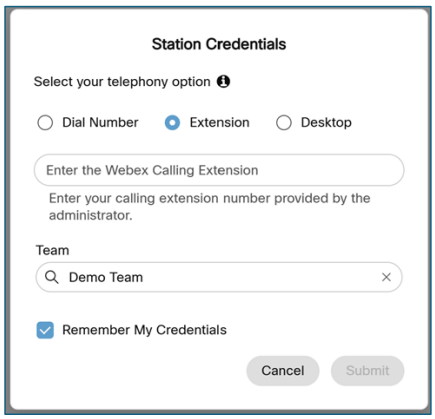
Що зміниться:

- **Розумніші параметри** входу: на екрані входу динамічно відображатимуться лише параметри, що стосуються профілю вашого агента. Наприклад, якщо ви налаштовані на телефонію лише для настільних комп'ютерів, ви бачитимете лише параметр «Робочий стіл», що виключає непотрібний вибір. Агенти, які працюють лише в цифровому форматі, більше не бачитимуть опцій телефонії.
- **Попередньо заповнені облікові** дані: якщо ваш профіль містить один налаштований номер набору або розширення, ця інформація буде

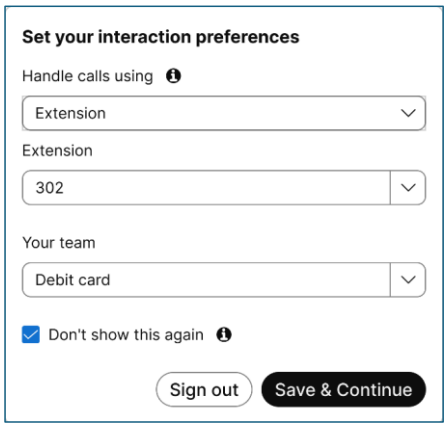
автоматично попередньо заповнена, що заощадить ваш час і зусилля. Для профілів з декількома опціями буде доступне зручне випадаюче меню, що дозволяє вибирати з різних абонентських груп або вводити власне розширення.

- **Webex Calling Валідація**: Для користувачів Webex Calling перевірка в реальному часі гарантує, що введений номер розширення або набору номера є правильним, зареєстрованим на пристрої або додатку і в даний момент не використовується іншим агентом. Ця проактивна перевірка запобігає поширеним проблемам з маршрутизацією, як-от RONA (Redirection on No Answer), і покращує точність маршрутизації викликів.
- **Функція** "Більше не показувати це": новий прапорець дозволяє зберігати свої дані та пропускати екран вибору станції під час наступних входів, вмикаючи автоматичний вхід і обходячи цей крок. Цей параметр зберігається в різних облікових записах у веб-переглядачі та за потреби може бути видалений у будь-який час у налаштуваннях профілю.

Чому це важливо: раніше агентам доводилося вручну вводити свої облікові дані та проходити кілька кроків для входу, що часто призводило до затримок і помилок. Це вдосконалення оптимізує процес, автоматизуючи ключові кроки, значно скорочуючи час входу, мінімізуючи помилки, спричинені неправильно введеною інформацією, і підвищуючи точність маршрутизації викликів. Агенти, які зберегли вибрані сьогодні облікові дані, не побачать новий інтерфейс користувача, що забезпечує безперебійну роботу для тих, хто вже використовує цю функцію. Загалом ця зміна призводить до більш плавного початку робочого дня та підвищення продуктивності для агентів.



Малюнок 3 Екран входу поточного агента



Екран входу в систему агента з удосконаленим малюнком 4

2.2. Управління завданнями: оптимізована обробка взаємодій

Те, як агенти переглядають і керують вхідними завданнями та завданнями в черзі, змінюється для кращої ясності та контролю.

2.2.1. Оновлення інтерфейсу списку завдань (увімкнено за замовчуванням)

Commented [M(4): 22 липня

Область «Список завдань» зазнає значних змін для покращення організації та читабельності, пропонуючи єдину папку «Вхідні» для всіх взаємодій.

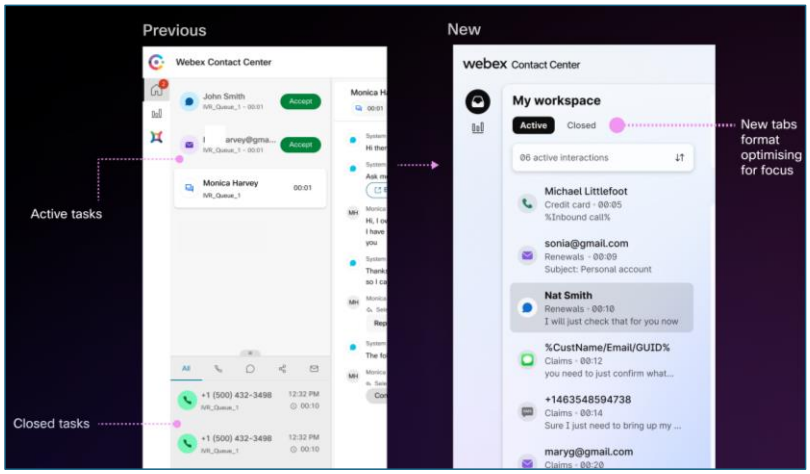
Що зміниться:

- **Дизайн** із вкладками: попередній розділ "**Нещодавні**" буде замінено на дизайн із 3 вкладками, що надає чіткий огляд вашого робочого навантаження:
    - **Активний**: показує всі поточні активні взаємодії, включно з типом виклику, номером телефону клієнта, DNIS, чергою та витраченим часом.
    - **У** черзі: відображає взаємодії, які очікують у черзі, поки оператор має вибрати, показуючи ім'я клієнта, електронну пошту (якщо доступно), чергу та витрачений час.
    - **Завершено**: надає хронологічний журнал нещодавно завершених взаємодій на всіх каналах.
- **Покращена видимість**: усі агенти відчують цю зміну інтерфейсу списку завдань, що покращить їхню здатність ефективно керувати своїм робочим

навантаженням, надаючи всебічне подання з однією панеллю всіх вхідних і поточних взаємодій.

- **Індикатори** непрочитаних повідомлень: візуально виділяйте непрочитані повідомлення в чатах і соціальних бесідах.
- **Групові дії**: опція «**Прийняти всі завдання**», коли очікується кілька нових запитів.

Чому це важливо: Це оновлення вносить значні зміни в те, як агенти керують своєю взаємодією, замінивши попередній розділений розділ для «**Недавніх**» на обтічний дизайн із вкладками. Надаючи більш чіткий і організований огляд поточних, поставлених у чергу та завершених завдань у вигляді однієї панелі, агенти можуть краще розставляти пріоритети та керувати своїм робочим навантаженням. Ця зміна не тільки спрощує навігацію, але й підвищує ефективність, дозволяючи агентам ефективніше керувати взаємодією та забезпечувати підвищене задоволення клієнтів.



Панель завдань "Малюнок 5 " - Старий проти Нового інтерфейсу користувача

2.2.2. Взаємодії з Cherry Pick (пошук і вибір) (потрібна конфігурація адміністратора)

Commented [M(5]: Нам потрібно вказати, де ця функція потребує конфігурації адміністратора, а де вона включена за замовчуванням.

Commented [TS6R5]: Викликається для всіх функцій, незалежно від того, чи налаштована функція адміністратором, чи включена за замовчуванням, лише в заголовках, для швидкого розуміння.

Агенти отримають більше контролю над вибором цифрових взаємодій із черг, що дозволить їм ефективніше керувати своїм робочим навантаженням.

Що зміниться:

- **Нова функціональність** "У черзі" Tab: У новому інтерфейсі списку завдань "**У** черзі" Tab дозволить агентам переглядати, фільтрувати та сортувати

розмови в межах черг, до яких вони мають доступ. Це стосується таких сценаріїв, як сплески взаємодії або досвід конкретних агентів.

- **Відбір**, ініційований агентом: Агенти зі стандартними та преміум-ліцензіями тепер можуть вручну призначати розмови собі, навіть якщо вони перевищують свої паралельні ліміти, що забезпечує гнучкість у виконанні високопріоритетних або спеціалізованих завдань.
- **Фільтрація та сортування**: Інтерфейс запропонує різні іконки для застосування міток сортування (наприклад, пріоритет контакту, ім'я клієнта, найдовший час очікування, назва черги) та фільтрів (наприклад, потік взаємодії, деталі, метрики часу, канал, точка входу).
- **Попередній перегляд** стенограм у реальному часі: агенти можуть переглядати стенограми розмов у режимі лише для читання, перш ніж взяти завдання, що забезпечує важливий контекст для ефективної обробки.
- **Масовий вибір**: можливість масового вибору розмов з черги для підвищення ефективності.

Чому це важливо: Ця функція дає змогу агентам визначати пріоритети певних розмов на основі досвіду чи терміновості, покращуючи взаємодію з клієнтами шляхом забезпечення швидших і точніших рішень. Це також спрощує процедури переходу до розмови в кінці зміни, дозволяючи операторам замкнути цикли щодо пов'язаних завдань.

Cisco Конфіденційно

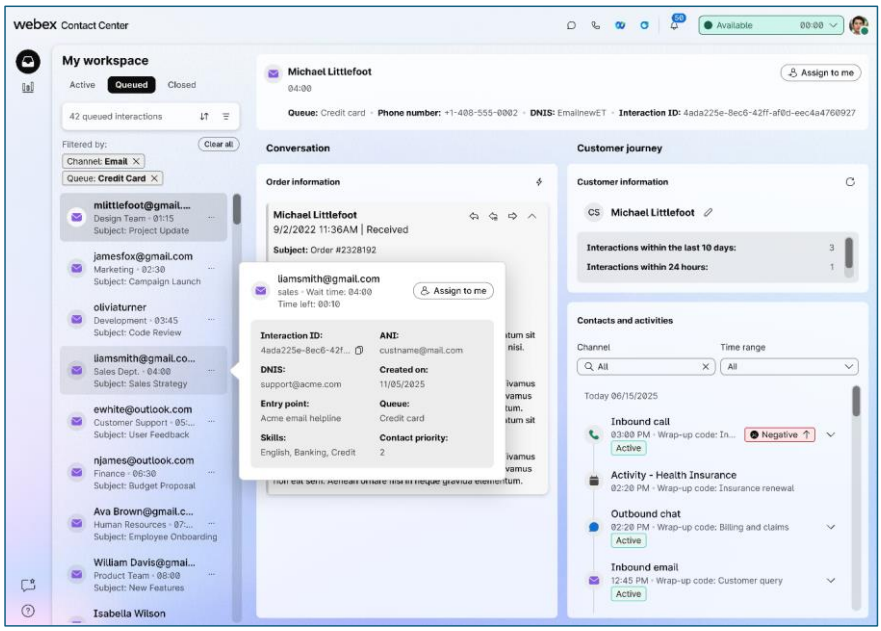


Figure 6 Agent Desktop з функціоналом Cherry Pick

2.3. Обробка дзвінків: покращені інструменти комунікації

Впроваджується кілька вдосконалень, щоб зробити керування дзвінками ефективнішим і забезпечити кращий контекст під час взаємодії з клієнтами.

2.3.1. Транскрипції в реальному часі для агентів (потрібна конфігурація адміністратора)

Тепер агенти матимуть живу, постійно оновлювану стенограму розмов із клієнтами, що покращить їхню здатність відстежувати та ефективно реагувати.

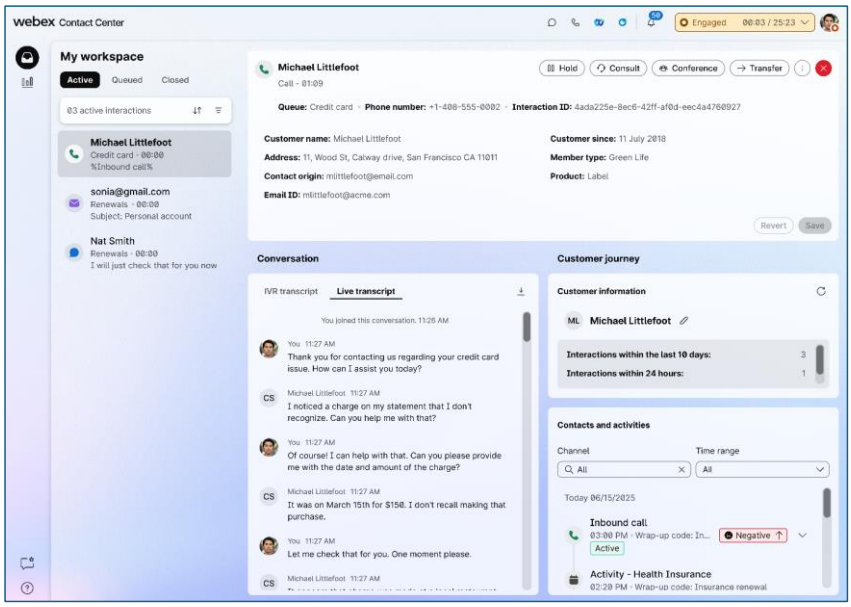
Що зміниться:

- **Транскрипція** в реальному часі: кожне вимовлене слово точно фіксується в режимі реального часу безпосередньо в межах Agent Desktop з цільовою затримкою менше 1 секунди.
- **Автоматична прокрутка**: транскрипція автоматично прокручується, щоб відобразити останні вимовлені слова, дозволяючи агентам прокручувати назад, щоб переглянути попередні частини розмови.
- **Багатостороння підтримка** дзвінків: Під час сценаріїв переадресації дзвінків, консультацій або конференцій стенограми будуть відображатися в

прямому ефірі з моменту приєднання до дзвінка для нових учасників, а події первинного агента/конференції чітко позначені.

- **Зменшення кількості ручних нотаток**: Агенти можуть виконувати завдання без зусиль без необхідності робити нотатки вручну, що дозволяє їм залишатися повністю залученими та зосередитися на клієнті.
- **Механізм** зворотного зв'язку: Необов'язкова опція зворотного зв'язку великими пальцями вгору/вниз доступна в кінці розмови, щоб покращити точність транскрипції.

Чому це важливо: ця функція покращує точність спілкування, зменшує непорозуміння (особливо з акцентами або складною інформацією) та підвищує ефективність за рахунок мінімізації повторюваних розмов і ручного конспектування, що призводить до більш точних і своєчасних відповідей.



Фігура 7 Agent Desktop з живими транскрипціями

2.3.2. Масштабованість: покращені модальні послуги Consult & Transfer (увімкнено за замовчуванням)

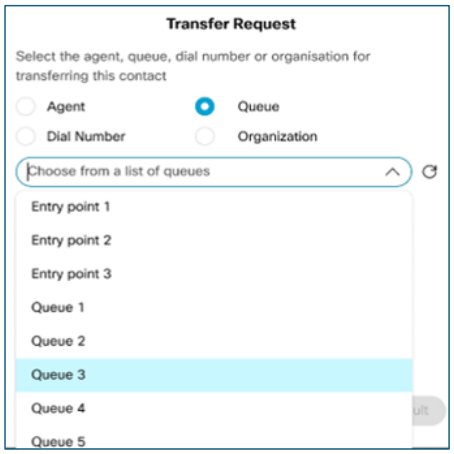
Commented [M(7]: це 3720 - якщо це так, то це липень

Користувацький інтерфейс для функцій переадресації викликів і конференцій удосконалюється для більшої узгодженості та чіткості, особливо в умовах великомасштабного розгортання.

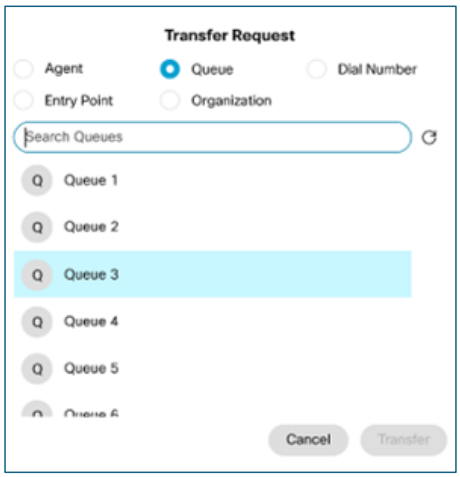
Що зміниться:

- **Оптимізований інтерфейс користувача**: модальні пристрої Consult та Transfer матимуть більш послідовний та інтуїтивно зрозумілий дизайн, з окремими перемикачами для точок входу та черг.
- **Зрозуміліша навігація**: Точки входу та черги будуть відображатися як окремі опції в режимі передачі для полегшення навігації, оптимізуючи нерухомість екрана.
- **Стандартизований список** сутностей: сутності (наприклад, агенти, черги) будуть перелічені однаково в обох модальних режимах, оптимізуючи ваш робочий простір, показуючи лише те, до чого у вас є доступ, залежно від налаштувань контролю доступу.
- **Пошук** по сторінках: облікові дані станції, консультації та способи передачі підтримуватимуть пошук на сторінках для ефективного керування великою кількістю команд, точками входу та чергами.

Чому це важливо: ці вдосконалення підвищують ефективність і роблять ваш робочий процес обробки дзвінків більш плавним, зменшуючи плутанину та помилки під час переказів та консультацій, особливо для великих контакт-центрів.



Фігура 8 Поточна передача/ Консультація модальних режимів



Покращена цифра 9 Передача/ Консультація з модальними вікнами

2.3.3. Витончено подовжуйте ногу, якщо клієнт ненавмисно впаде (потрібна конфігурація адміністратора)

Commented [M(8]: Дата проведення ГА – середина липня

Ця функція покращує співпрацю під час консультаційних дзвінків, забезпечуючи безперервність і дозволяючи операторам завершити обговорення, навіть якщо клієнт розриває зв'язок.

Що зміниться:

- **Clear Drop Notifications**: агенти отримуватимуть чітке сповіщення, коли клієнт виходить із розмови, а панель учасників точно відображатиме відсутність клієнта.
- **Безперервна співпраця** зі сторонами, що консультуються агентом: Агент і сторона, що консультується, можуть продовжувати обговорення без перерви, що дозволяє їм узгодити наступні кроки або плани дій для клієнта.
- **Гнучкість для повторного підключення**: агенти матимуть можливість перевести консультацію на утримання, зробити зворотний дзвінок клієнту, зв'язатися з ним і безперешкодно відновити консультацію без втрати контексту.

Чому це важливо: Це гарантує, що агенти можуть завершити обговорення з експертами, навіть якщо клієнт відмовляється, покращуючи процеси після дзвінка, зменшуючи різкі завершення та підвищуючи загальну ефективність та якість обслуговування клієнтів.

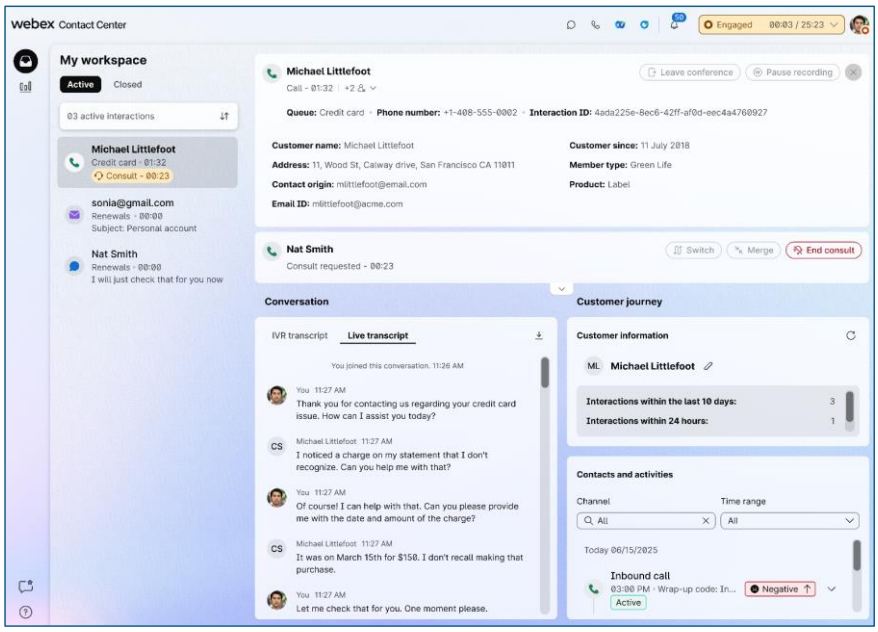


Figure 10 Consult продовжується після відключення клієнта

2.3.4. Планування зворотних дзвінків - вхідний та ручний вихідний (потрібна конфігурація адміністратора)

Commented [M(9]: Чи слід це включати в розділ 2.3 обробки викликів? Можна планувати зворотні дзвінки під час взаємодії

Commented [TS10R9]: Так, дякую. Там було б цілком логічно. Перенесення цього розділу як 2.3.4.

Нові можливості для операторів планувати зворотні дзвінки, що підвищує гнучкість у подальших діях з клієнтами.

Що зміниться:

- **Планування** зворотних викликів, ініційованих агентом: Оператори зможуть планувати як вхідні, так і ручні зворотні виклики безпосередньо з робочого столу під час живої взаємодії або навіть у стані завершення.
- **Деталі**, що налаштовуються: Оператори можуть налаштовувати деталі зворотного дзвінка, такі як ім'я клієнта, бажаний час (від 30 хвилин до 30 днів), часовий пояс, номер зворотного дзвінка та назва черги.
- **Опції** призначення: Зворотні виклики можуть бути призначені будь-кому в черзі або конкретному агенту.
- **Можливості** керування: Агенти можуть керувати існуючими зворотними викликами, включаючи їх редагування, постановку в чергу або скасування.
- **Сповіщення на робочому столі**: система надаватиме чіткі сповіщення на робочому столі про заплановані зворотні дзвінки.

Чому це важливо: Це забезпечує більшу гнучкість в управлінні подальшими спостереженнями клієнтів і проактивну роботу з клієнтами, підвищуючи задоволеність клієнтів за рахунок можливості розмов у зручний час і підвищуючи продуктивність операторів за рахунок розподілу обсягу дзвінків.

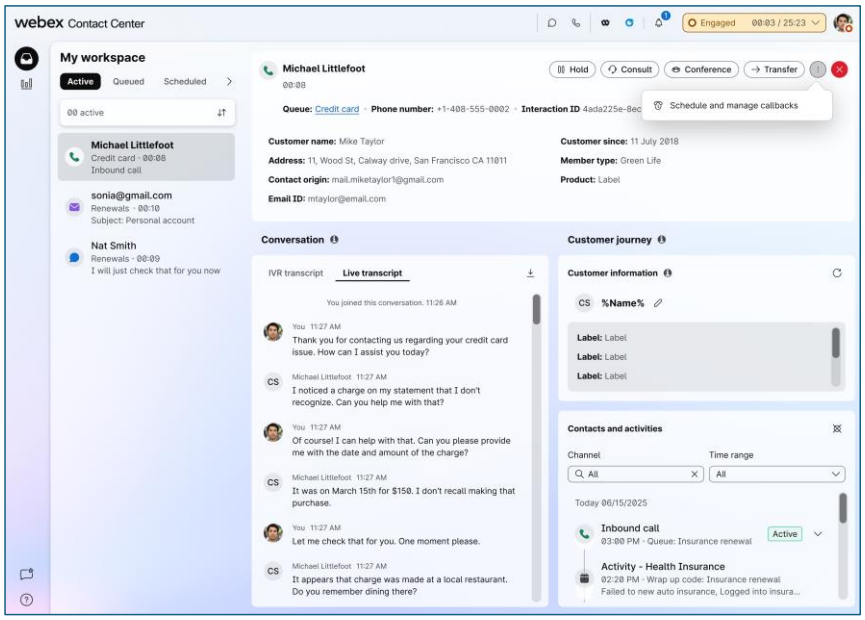


Figure 11 Enhanced Callback Scheduling - Можливості керування взаємодією

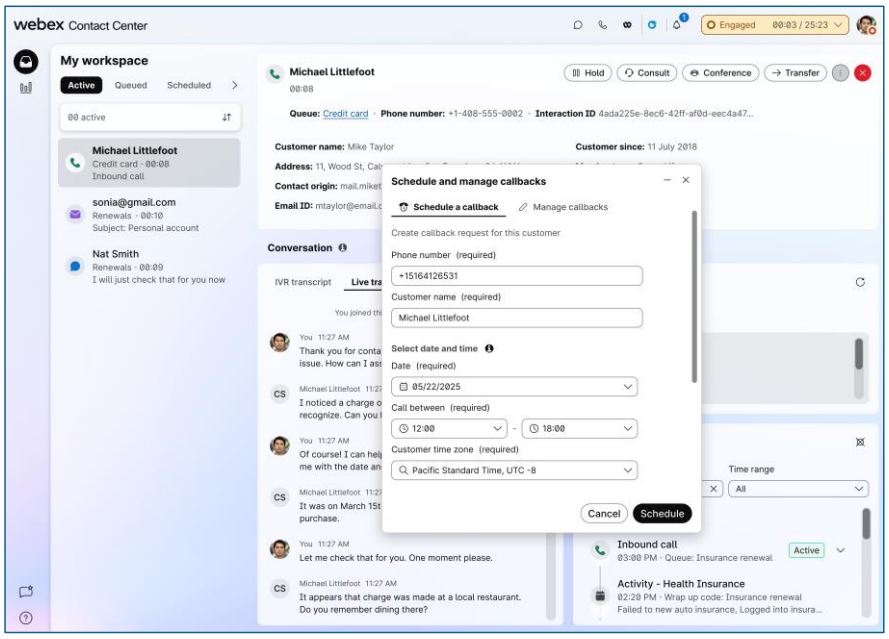


Figure 12 Enhanced Callback Scheduling - Планування та керування зворотними дзвінками

2.3.4. Віджет Customer Journey: Agent Experience (увімкнено за замовчуванням)

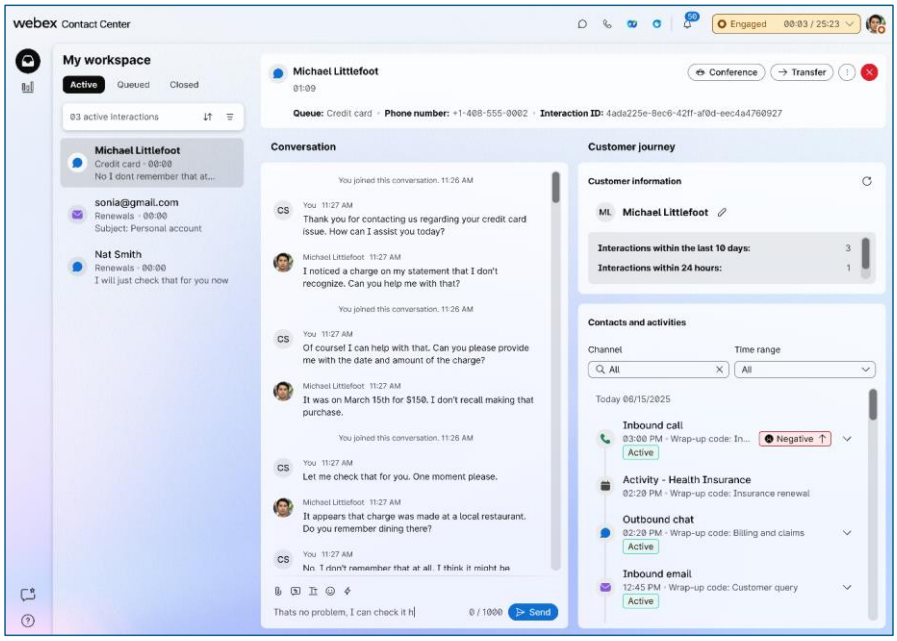
Тепер агенти матимуть негайний доступ до всеосяжного багатоканального огляду взаємодії з клієнтами, надаючи критичний контекст під час прямих трансляцій.

Що зміниться:

- **Доступність** за замовчуванням: віджет Customer Journey Data Service (CJDS) тепер буде надаватися за замовчуванням в Webex Contact Center Agent Desktop і для супервайзерів з персонами агентів. Він замінить існуючий віджет «Історія контактів» у макеті за замовчуванням.
- **Цілісний погляд** на клієнта: агенти отримають консолідоване уявлення про всі попередні взаємодії з клієнтами в режимі реального часу через голосовий зв'язок, нативний чат, електронну пошту та канали IMI разом із позначками часу.
- **Розширений контекст**: Віджет дозволяє агентам фільтрувати інформацію про взаємодію з клієнтами на основі каналів (голос, електронна пошта, чат, IMI) і протягом 365 днів, що дозволяє швидко звертатися до історичних деталей.

- **Статистика** клієнтів: Агенти можуть переглядати профілі та статистику клієнтів, що призводить до кращого розуміння клієнта та більш персоналізованої взаємодії.

Чому це важливо: Ця функція надає агентам цілісне уявлення про історію клієнтів під рукою, усуваючи необхідність повторювати інформацію та значно покращуючи їхню здатність ефективно реагувати на запити. Це призводить до покращення середнього часу обробки (AHT) та більш позитивного досвіду клієнтів (CSAT/NPS).



Малюнок 13 Віджет шляху клієнта

2.4. OUtbound Взаємодії: удосконалення цифрових технологій і кампаній

Commented [M(11]: Add 2.3.4 - Віджет шляху клієнта за замовчуванням https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Оскільки "Зворотні дзвінки за розкладом" було перенесено сюди як 2.3.4, додано "Віджет шляху клієнта" як 2.3.5. Будь ласка, перегляньте.

Нові можливості для ініціювання та керування вихідними цифровими взаємодіями та кампаніями.

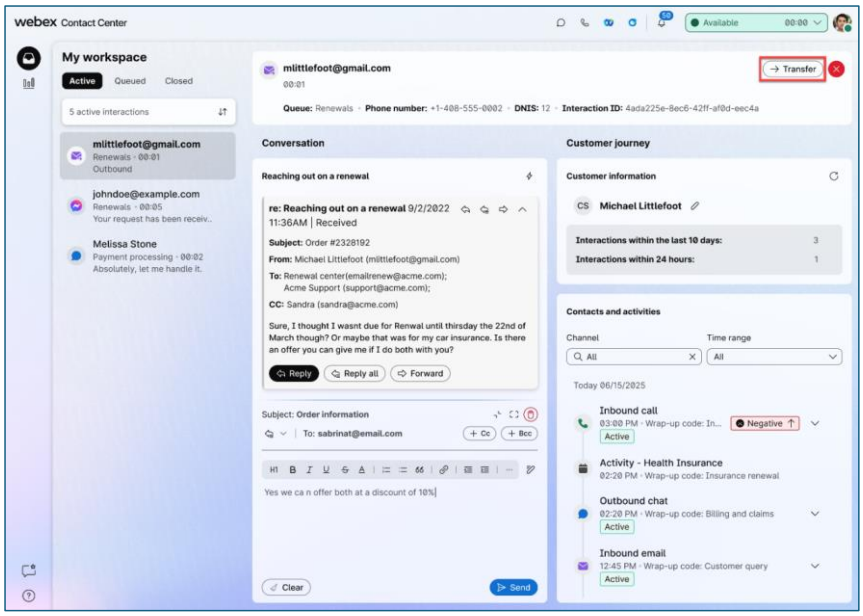
2.4.1. Вихідний зв'язок ініційований цифровим агентом - взаємодія з передачею (включено за замовчуванням)

Тепер агенти матимуть гнучкість для передачі вихідних цифрових взаємодій (SMS та Email) чергам або іншим агентам/супервайзерам.

Що зміниться:

- **Передача вихідного SMS/електронної пошти**: Агенти з преміум-ліцензіями можуть передавати цифрові вихідні SMS та електронну пошту чергам, іншим агентам або супервайзерам (для тих, хто має ролі супервізора та агента). Це має вирішальне значення для управління поточними комунікаціями.
- **Передавати** вхідну електронну пошту агенту: агенти тепер можуть сліпо передавати вхідні електронні повідомлення іншим агентам/керівникам, ця можливість раніше була обмежена чергами, пропонуючи більше варіантів прямої передачі.

Чому це важливо: Це вдосконалення дозволяє агентам уникнути передчасного завершення розмов в кінці зміни, забезпечуючи безперебійну передачу та безперервне обслуговування клієнтів, особливо для клієнтів, яким потрібні безперервні канали зв'язку.



Фігура 14 Вихідна електронна пошта з кнопкою переказу

2.4.2. Удосконалення користувацького інтерфейсу для настільних комп'ютерів для кампаній для попереднього перегляду (потрібна конфігурація адміністратора)

Користувацький досвід керування вихідними кампаніями вдосконалюється, щоб відповідати поточним галузевим стандартам та можливостям Webex on-prem.

Що зміниться:

Commented [M(13]: Ми можемо сформулювати це краще

Commented [TS14R13]: Нижче наведено кілька пропозицій. Чи можете ви запропонувати, який заголовок виглядає краще, і я можу оновити його відповідно?

"Покращення UX для настільних комп'ютерів: попередній перегляд та покращення прогнозованих/прогресивних кампаній"

"Удосконалення користувацького інтерфейсу для настільних комп'ютерів для попереднього перегляду та прогресивних/прогнозних кампаній"

"Покращення UX для настільних комп'ютерів: оновлення для управління вихідними кампаніями"

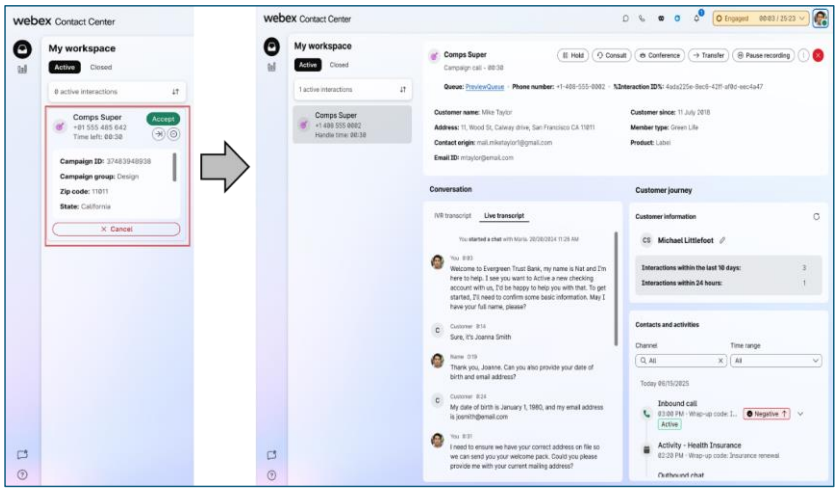
"Оновлення UX для настільних комп'ютерів: попередній перегляд та прогнозовані/прогресивні кампанії"

"Оптимізація UX для настільних комп'ютерів: удосконалення вихідних кампаній"

Commented [M(15R13]: Удосконалення користувацького інтерфейсу для настільних комп'ютерів для кампаній для попереднього перегляду

- **Покращений досвід** кампанії попереднього перегляду: оператори тепер можуть приймати дзвінок або пропускати/видаляти контакти за допомогою відповіді API.
- **Автоматичне надсилання** контактів: контакти автоматично надсилатимуться операторам, коли вони стануть доступними, оптимізуючи час роботи оператора (перехід від моделі витягування до моделі надсилання).
- **Параметри**, що налаштовуються: Налаштування на рівні кампанії дозволять адміністраторам відключати опції «**Пропустити» та** «Видалити», а також налаштовувати тривалість тайм-ауту та автоматичні дії (Пропустити, Прийняти, Відхилити).
- **Ведення** журналу: система реєструватиме, як часто агенти використовують опції «**Пропустити» та** «Видалити» для кращого керування кампанією.

Чому це важливо: ці оновлення мають на меті забезпечити більш інтуїтивно зрозумілий та ефективний досвід для агентів, які беруть участь у вихідних кампаніях, допомагаючи їм краще підготуватися до цих взаємодій та керувати ними, а також усунути існуючі прогалини у функціях.



Кампанія 15 з розширеним попереднім переглядом зображень

3. Шлях керівника: посилений нагляд та управління

У цьому розділі детально описані значні зміни та нові можливості, які з'являться на робочому столі Webex Contact Center Supervisor.

3.1. Покращені облікові дані для входу та станції (потрібна конфігурація адміністратора)

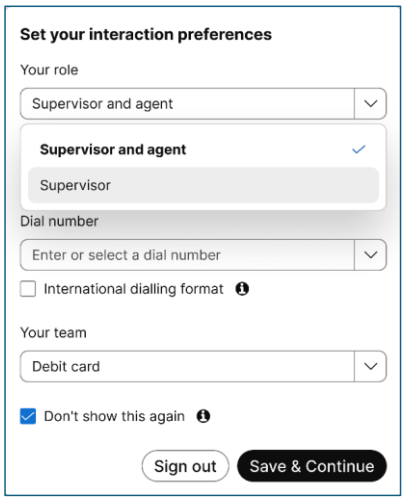
Подібно до агентів, супервайзери зіткнуться з більш оптимізованим процесом входу в систему, що зменшить тертя та підвищить ефективність.

Що зміниться:

- **Розумніші параметри** входу: на екрані входу динамічно відображатимуться лише параметри, що стосуються вашого профілю керівника, усуваючи неактуальні варіанти.
- **Попередньо заповнені облікові** дані: автоматичне попереднє заповнення номерів набору або розширень для профілів з одним варіантом, що заощаджує час.
- **Webex Calling Валідація**: перевірка в реальному часі для користувачів Webex Calling, що гарантує правильні та зареєстровані розширення/номери набору.
- **Функція** "Більше не показувати це": можливість пропустити вибір станції для майбутніх входів, увімкнувши автоматичний вхід.

Чому це важливо: Швидший вхід, зменшення помилок та підвищення ефективності маршрутизації для супервізорів, що дозволяє їм швидко отримати доступ до своїх інструментів керування. Крім того, супервізори, які вже зберегли вибрані облікові дані, продовжуватимуть насолоджуватися безперебійною роботою без зіткнення з новим інтерфейсом користувача, зберігаючи свій поточний робочий процес.

Cisco Конфіденційно



Малюнок 16 Удосконалений екран входу в систему супервізора

3.2. Моніторинг та управління: більш глибоке розуміння та контроль

Керівники отримають потужніші інструменти для моніторингу та керування своїми командами в режимі реального часу, що дозволить приймати рішення на основі даних.

3.2.1. Статистика черги в реальному часі (увімкнена за замовчуванням)

Супервізори матимуть централізоване та дієве подання продуктивності черги, що замінить попередню інформаційну панель сторінки Home.

Що зміниться:

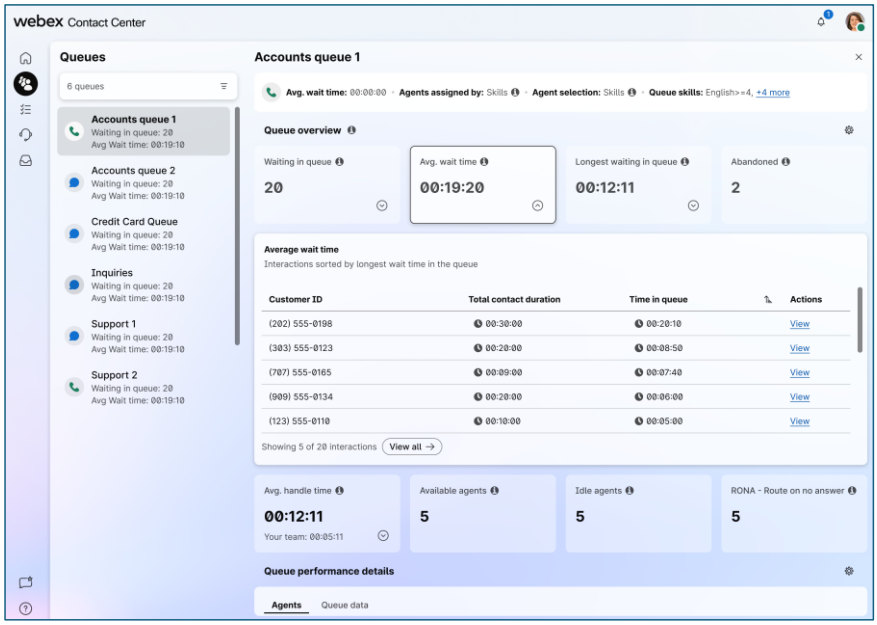
- **Виділені "Черги" Tab**: Новий розділ Tab/ у робочому столі супервайзера запропонує єдину точку доступу для всієї інформації, пов'язаної з чергою, включаючи показники доступності агентів у реальному часі та щоденні/7-денні лінії тренду.
- **Персоналізоване подання**: можливість вибирати, впорядковувати та фільтрувати стовпці для відображення найбільш релевантних показників для конкретних черг (наприклад, найдовше очікування завдання, середній час у черзі, середній час відповіді).
- **Візуальне представлення**: метрики черги в режимі реального часу будуть представлені у візуально привабливому та легко зрозумілому форматі (таблиці, діаграми, графіки).

- **Можливості** деталізації: Супервайзери можуть заглиблюватися в деталі черги, вивчаючи статус агента та поточну взаємодію, а також отримуючи уявлення про маршрутизацію на основі навичок.
- **Прямі дії**: Інтерфейс надає прямий доступ до таких дій, як призначення або видалення агентів (для черг на основі агентів).

Чому це важливо: Ця функція надає критично важливу інформацію в режимі реального часу про продуктивність черги, дозволяючи керівникам приймати швидкі рішення на основі даних для оптимізації персоналу, підвищення рівня обслуговування та адаптації до мінливих обсягів дзвінків.

Важливі примітки:

- Ця функція реалізована лише в новому інтерфейсі користувача. Супервайзерам потрібно буде переключитися на «**Новий вигляд**», щоб отримати доступ до статистики черги в режимі реального часу.
- Новий вигляд черги автоматично з'явиться для керівників в інтерфейсі "**Новий вигляд**". Їм не потрібно оновлювати макет JSON, щоб увімкнути або отримати доступ до цієї функції.



Статистика 17 черги в реальному часі нового супервайзера Tab

Commented [M(16]: Давайте приберемо цю лінію @Janani Рамакрішнан (джанрамак)

Commented [TS17R16]: Викреслено, але повністю видалить після підтвердження Джанані.

Commented [M(18R16]: Обов'язково приберемо.. Я знаю, що ми зараз його не прибираємо.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - чи можете ви, будь ласка, включити примітку, що новий вигляд черги автоматично з'явиться для супервізорів, і їм не потрібно оновлювати макет JSON?

Commented [TS20R19]: Оновлено примітку.

3.2.2. Перегляд списку взаємодій (увімкнено за замовчуванням)

Область управління записами замінюється новою Взаємодією Tab, що забезпечує всебічний огляд усіх взаємодій з клієнтами.

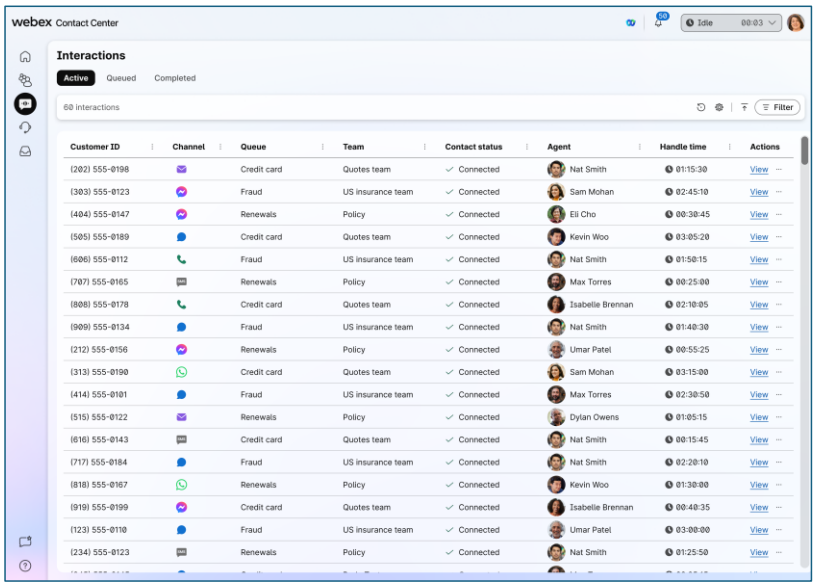
Що зміниться:

- **Нові "Взаємодії" Tab**: Цей Tab забезпечить чітке уявлення в режимі реального часу про взаємодію з клієнтами на кожному етапі, об'єднуючи живі, чергові та минулі взаємодії.
- **Три підвкладки**:
    - **Активні взаємодії**: відстежуйте розмови в реальному часі, показуючи такі деталі, як ідентифікатор взаємодії, канал, черга, ім'я агента та тривалість взаємодії.
    - **Взаємодії** в черзі: переглядайте взаємодії, які очікують у черзі, зокрема ідентифікатор взаємодії, чергу, канал і час, проведений у контакт-центрі.
    - **Завершені взаємодії**: легко отримуйте доступ до попередніх взаємодій і записів.
- **Настроювана таблиця**: настроювана таблиця для фільтрації та організації даних, що підвищує зручність використання.

Чому це важливо: Ця вдосконалена функція спрощує відстеження поточних справ і перегляд завершених взаємодій, підвищуючи ефективність і швидкість реагування для керівників завдяки надаванню єдиного інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу для управління взаємодією.

Примітка про фільтри: Кілька фільтрів відповідають саме каналу електронної пошти, наприклад тема листа, одержувачі та інші. Щоб використовувати ці фільтри на сторінці «Взаємодії», їх спочатку потрібно ввімкнути за допомогою керування потоком.

Cisco Конфіденційно



Перегляд 18 списку нових взаємодій

3.2.3. Детальний перегляд взаємодій (потрібна конфігурація адміністратора)

Всеосяжний перегляд на всю сторінку для детального аналізу взаємодії, що забезпечує більш глибоке розуміння для керівників.

Що зміниться:

- **Розширений перегляд** деталей: керівники отримають повний огляд взаємодії з клієнтами, включаючи реальні та заповнені стенограми для цифрової взаємодії.
- **Розширена панель** даних: Поряд з існуючими записами, ви отримаєте більш глибоке розуміння за допомогою стенограм в реальному часі, детальної панелі даних взаємодії (що показують таймінги, тривалість, час утримання та час обробки), а також представлення шляху клієнта по різних каналах і днях.
- **Централізований доступ**: це подання консолідує всі відповідні дані про взаємодію, спрощуючи аналіз і огляд.

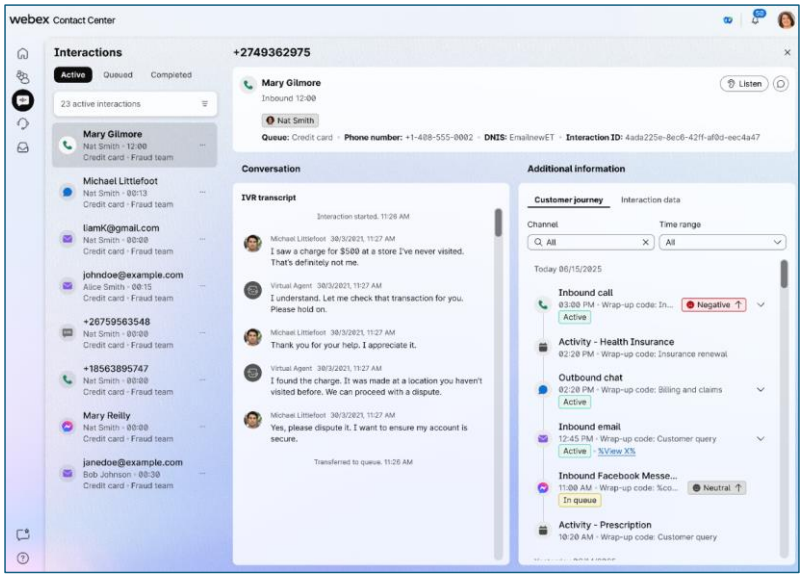
Чому це важливо: Це надає керівникам багатші дані для кращого моніторингу, аналізу та глибшого розуміння взаємодії з клієнтами, сприяючи кращому коучингу та управлінню продуктивністю.

Важливі примітки / Незабаром:

Commented [M(21]: @Janani Розшифровки Рамакрішнана (джанрамака) надходять не так... Чи можемо ми підтвердити це?

Commented [J(22R21]: Оновлено

- Віджет "Шлях клієнта" буде додано та оновлено в цьому режимі як удосконалення для швидкого слідування.
- Стенограми в реальному часі та історичні стенограми також будуть доступні для швидкого слідування.



Малюнок 19 Детальний перегляд деталей взаємодії

3.2.4. Оновити профіль індивідуальних навичок агента з робочого столу супервайзера (потрібна конфігурація адміністратора)

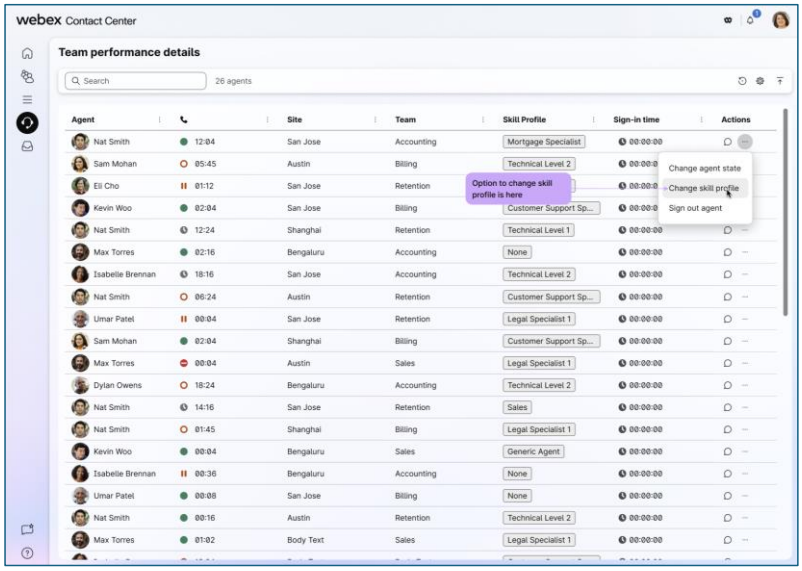
Супервайзери матимуть можливість безпосередньо коригувати профілі навичок агентів, оптимізуючи операції та зменшуючи адміністративні витрати.

Що зміниться:

- **Пряме оновлення** профілю навичок: супервайзери можуть переглядати й оновлювати профілі навичок окремих агентів безпосередньо з робочого столу супервізора в режимі перегляду відомостей про продуктивність команди. Це позбавляє від необхідності переходити до Control Hub для таких змін.
- **Коригування** в режимі реального часу: Це дає змогу супервайзерам вносити корективи в режимі реального часу для агентів, які перебувають під їхньою компетенцією, наприклад, оновлювати рівні навичок або призначати/видаляти профілі навичок, забезпечуючи негайний вплив на маршрутизацію.

- **Ключові деталі** навичок: керівники можуть переглядати деталі ключового профілю навичок, такі як назва навички, тип навички та цінність навички, щоб швидко приймати обґрунтовані рішення.
- **Сортування** за алфавітом: доступні профілі навичок і навички в профілі будуть відсортовані в алфавітному порядку для зручності використання.

Чому це важливо: Ця функція підвищує оперативну гнучкість, дозволяючи керівникам швидко адаптуватися до мінливих потреб, керуючи навичками агента безпосередньо, не вимагаючи втручання адміністратора для кожної зміни, підвищуючи ефективність і швидкість реагування.



Оновлення 20 профілю навичок Direct Supervisor

3.2.5. Керуйте призначенням прямого агента до черг із робочого столу супервізора (потрібна конфігурація адміністратора)

Супервайзери можуть безпосередньо призначати агентів у черги на основі агентів, забезпечуючи більший контроль над управлінням робочою силою.

Що зміниться:

- **Пряме призначення** агента в чергу: Супервайзери можуть безпосередньо призначати агентів у черги на основі агентів з робочого столу супервізора, що дозволяє динамічно коригувати штатний розклад на основі потреб у реальному часі.

- **Видимість** пропускної спроможності черги: Супервайзери матимуть видимість черг, які досягли своєї заповненості, що дозволяє їм запобігати додатковим завданням агентів, щоб уникнути перевантажених черг.
- **Доступ** на основі ролей: доступ до цієї функції контролюється адміністраторами через Control Hub, що гарантує, що авторизовані користувачі вносять зміни.
- **Підтвердження** в режимі реального часу: Супервізори отримуватимуть підтвердження/сповіщення в режимі реального часу, коли призначення в черзі успішно оновлюються.

Чому це важливо: ця можливість надає супервайзерам більший контроль над розподілом агентів, дозволяючи більш динамічно та ефективно керувати робочою силою, особливо в середовищі черги на основі агентів, а також підтримує міграцію локальних клієнтів.

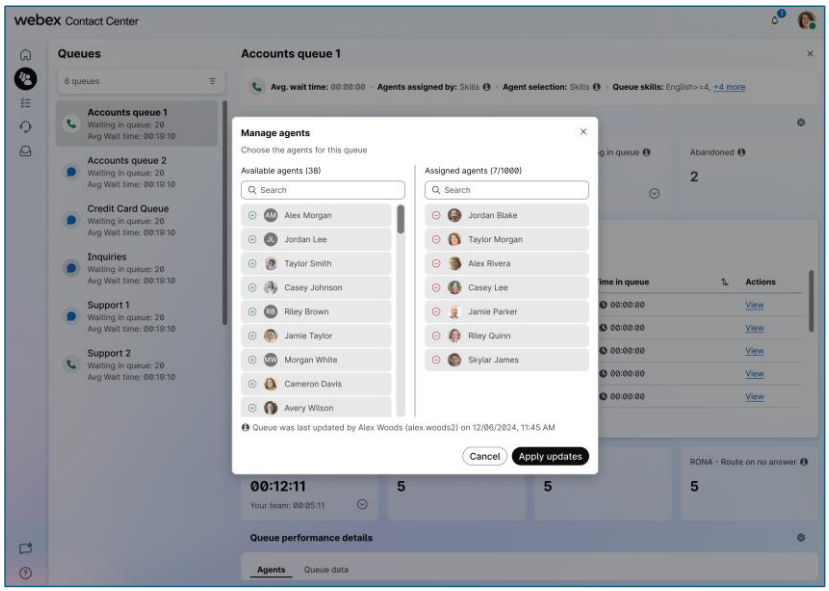


Рисунок 21 Керівник Призначення Прямого Агента

4. Висновок: розширення можливостей вашого контакт-центру

Удосконалення Webex Contact Center Desktop є значним кроком вперед у покращенні повсякденного досвіду як для агентів, так і для супервізорів. Від оптимізованого входу в систему та інтуїтивно зрозумілого керування завданнями

до потужної статистики в режимі реального часу та гнучкої обробки викликів – ці вдосконалення призначені для підвищення ефективності, покращення комунікації та забезпечення виняткового обслуговування клієнтів.

Ми заохочуємо всіх користувачів ознайомитися з цими новими можливостями, надавати відгуки та використовувати їх у повній мірі. Ваші ідеї є безцінними, оскільки ми продовжуємо вдосконалюватися та вдосконалювати досвід Webex Contact Center.

5. Основні моменти та пункти дій партнерів

Commented [TS23]: Звертаючись до наступного коментаря Джанані: «

Я думаю, що нам потрібно виділити 3-5 ключових очікувань/результатів із закликами до дії для партнерів, тобто на що вони повинні звернути увагу та що вони повинні інформувати клієнта. Це важко зрозуміти, читаючи великий документ».

Цей останній розділ можна залишити як є, або його можна видалити звідси та поділитися ним із партнерами безпосередньо з посиланням на цей детальний документ.

Ці вдосконалення знаменують собою значний стрибок вперед для Webex Contact Center Desktop, забезпечуючи значні покращення як для агентів, так і для супервізорів. Щоб забезпечити плавний перехід і максимізувати цінність для ваших клієнтів, ось важливі результати та важливі дії для наших партнерів.

5.1. Основні результати для ваших клієнтів

5.1.1 Модернізований та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс користувача

- **Очікування**: Агенти та супервайзери відчують свіжий, послідовний та візуально привабливий інтерфейс. Цей свіжий погляд покликаний зменшити когнітивне навантаження, покращити зручність використання та забезпечити більш інтуїтивно зрозумілий робочий процес, закладаючи основу для майбутніх інновацій.
- **Що повідомляти**: підкресліть переваги оновлення інтерфейсу користувача: чистіший і сучасніший вигляд, покращена чіткість і комфортніша щоденна робота.

5.1.2 Розширені можливості агентів, що сприяють швидшому прийняттю рішень

- **Очікування**: Агенти отримують нові потужні інструменти, безпосередньо інтегровані в їхній робочий процес. Такі функції, як **стенограми** в реальному часі, віджет **шляху клієнта, взаємодія** Cherry Pick і **заплановані зворотні дзвінки** , значно покращать їхню здатність розуміти контекст клієнта, ефективно керувати взаємодією та надавати більш точні та своєчасні відповіді.
- **Що повідомляти**: Підкресліть, як ці функції підвищать продуктивність агентів, скоротять середній час обробки (AHT) і призведуть до підвищення задоволеності клієнтів (CSAT) за рахунок забезпечення більш персоналізованої та інформованої взаємодії.

5.1.3 Покращений контроль керівника та оперативна аналітика в режимі реального часу

- **Очікування**: Супервайзери отримують безпрецедентну видимість і контроль над роботою свого контакт-центру. Нова **статистика** черги в режимі реального часу, всеосяжний **перегляд** списку взаємодій і деталей, а також можливість безпосередньо **оновлювати профілі** навичок агента та **керувати призначеннями агентів до черг** дозволять приймати рішення на основі даних і проактивно оптимізувати робочу силу.
- **Що повідомляти**: Наголосіть на підвищеній оперативній гнучкості та покращених можливостях управління, що дозволить керівникам швидко адаптуватися до мінливих вимог та оптимізувати продуктивність команди.

5.2. Основні пункти дій партнера

5.2.1 Проактивна комунікація та обізнаність

- **Дія**: Повідомте своїх клієнтів про ці майбутні зміни заздалегідь. Поділіться цим документом як ресурсом і висвітліть ключові переваги, що стосуються їхньої конкретної діяльності.
- **Чому це важливо**: рання комунікація допомагає керувати очікуваннями та готує клієнтів до переходу, сприяючи позитивному досвіду впровадження.

5.2.2 Стратегічна конфігурація та планування впровадження

- **Дія:**Важливо **, що багато з цих потужних нових функцій НЕ включені за замовчуванням.** Перегляньте примітки «Потрібна конфігурація адміністратора» для кожної функції в цьому документі. Співпрацюйте зі своїми клієнтами, щоб стратегічно спланувати активацію прапорців функцій, налаштувати необхідні параметри в Control Hub і налаштувати дозволи користувачів.
- **Чому це важливо**: своєчасна та правильна конфігурація має важливе значення для клієнтів, щоб розкрити повну цінність цих удосконалень. Проактивне планування дозволяє уникнути проблем в останню хвилину та гарантує, що функції адаптовані до потреб клієнтів.

5.2.3 Підтримка в навчанні та усиновленні

- **Дія**: Підготуйте навчальні матеріали та заняття для агентів та керівників ваших клієнтів. Зосередьтеся на нових робочих процесах, представлених такими функціями, як Cherry Pick, транскрипції в реальному часі, віджет Customer Journey і вдосконалені інструменти керування супервайзером.
- **Чому це важливо**: ефективне навчання є ключем до успішного впровадження функцій, гарантуючи, що користувачі розуміють, як

використовувати нові можливості для покращення своїх повсякденних завдань і загальної продуктивності.

5.2.4 Моніторинг та надання зворотного зв'язку

- **Дія**: заохочуйте своїх клієнтів залишати відгуки про нові функції під час і після їх випуску. Передавайте будь-які критичні зауваження або пропозиції назад до Cisco.
- **Чому це важливо**: Ваші ідеї та відгуки клієнтів є безцінними для постійного вдосконалення та вдосконалення продукту.