Webex Contact Center 桌面版：代理和主管之旅增强功能

1. 简介：为代理和主管提供焕然一新的体验

Cisco Webex Contact Center 不断发展，以增强用户体验、简化工作流程并提高我们的代理和主管的生产力。 即将推出的增强功能带来了重大更新，特别侧重于更新的用户界面、改进的呼叫处理和高级管理功能。

本文档可作为您了解这些变革性变化的综合指南，详细介绍代理和主管从登录到日常作的过程。 我们的目标是确保平稳过渡并最大限度地采用这些强大的新功能。

1.1. 整体 UI 更新：为所有人提供全新的外观（默认启用）

Commented [M(1]: 目标正式发布时间为 7 月 22 日

此增强功能的基石是全面提升代理和主管桌面的视觉效果。 此次更新旨在提供更简洁、更现代、更直观的界面。

更改内容：

- **视觉增强**：期待更新的字体、优化的背景色、简化的 UI 元素和刷新的调色板。这不仅仅是化妆品；它旨在增强清晰度和视觉吸引力，使您的日常任务更加舒适和高效。
- **更新的信息架构**：正在优化桌面 UI 的底层结构，以无缝集成即将推出的功能。这为增强的任务管理、实时队列统计信息和更强大的交互 Tab 等功能奠定了基础。

重要性： 这种视觉更新提供了跨平台的一致和现代的体验，提高了可用性，并为桌面未来的高级功能做好了准备。

用户作： 新 UI 即将正式发布（GA）。 本文档中提到的所有新功能都将在新 UI 中独占有空。 启用后，代理可以选择通过“设置”# **TURN 关闭新 UI，→切换新外观**。 但是，

请注意，某些新功能将无法在旧外观中使用。 对于主管，所有新功能只会在新 UI 中有空，他们无法选择将其关闭。

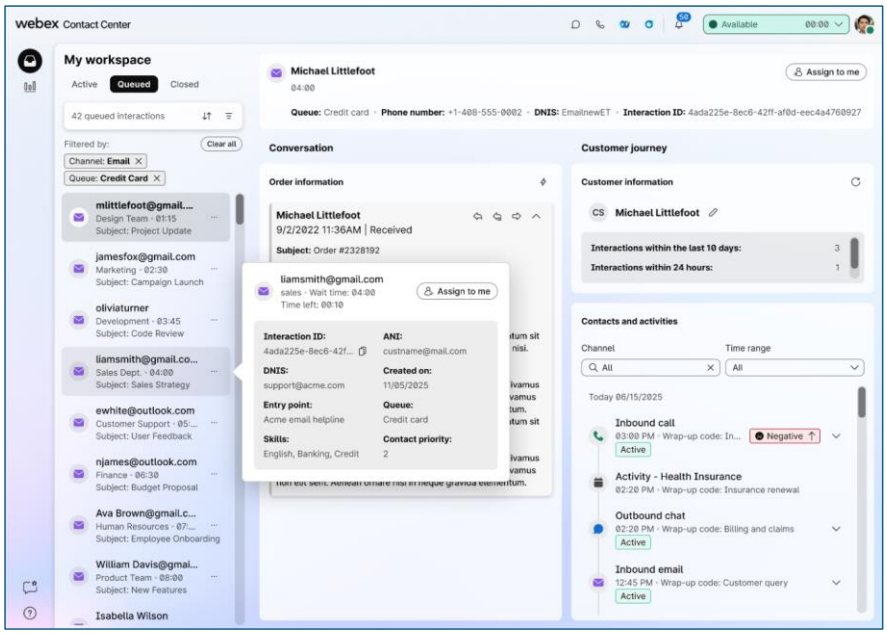

图 1刷新后的Agent Desktop UI

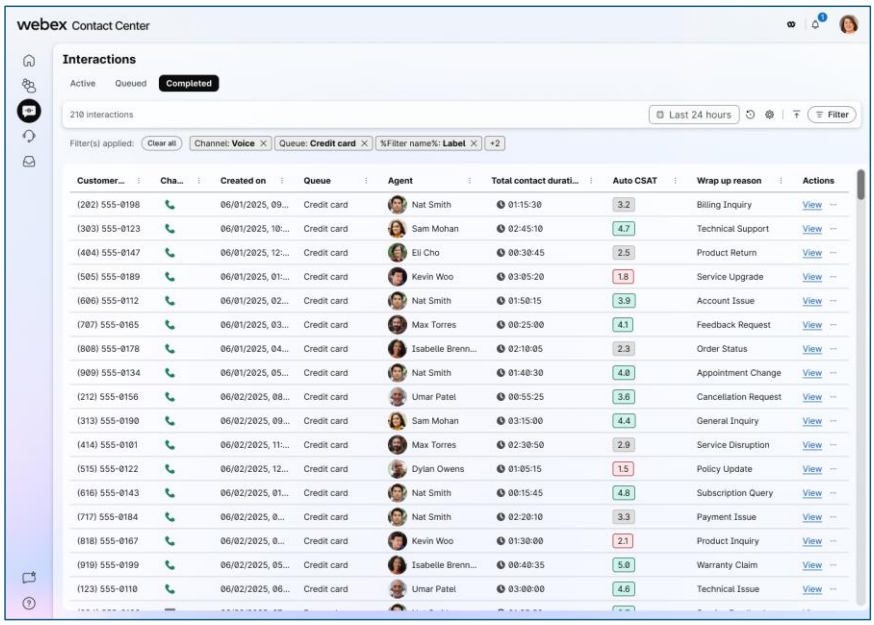

图 2 刷新后的主管桌面用户界面

2. 座席之旅：从登录到客户互动

本节概述了影响 Webex Contact Center Agent Desktop 体验的主要更改和增强功能。

2.1. 增强的登录和工作站凭据（需要管理员配置）

登录过程正在得到简化，以便更快、更高效且不易出错，从而解决与拨号号码不正确或非活动状态以及重复选择相关的常见代理挫败感。

更改内容：

- **更智能的登录选项**：登录屏幕将仅动态显示与您的代理配置文件相关的选项。例如，如果您被配置为仅桌面电话服务，则只会看到桌面选项，从而消除了不必要的选择。 纯数字代理将不再看到电话选项。
- **预填凭证**：如果您的档案包含单个已配置的拨号号码或分机号，则将自动预填此信息，从而节省时间和精力。 对于具有多个选项的配置文件，将有空一个方便的下拉列表，允许从不同的拨号计划中进行选择或输入自定义分机号。

Commented [M(2]: GA 日期：7 月 22 日

Commented [M(3]: GA 日期：7 月 22 日

- **Webex Calling 验证**：对于 Webex Calling 用户，实时验证可确保输入的分机号或拨号号码正确、已注册到设备或应用程序，并且当前未被其他代理使用。 这种主动验证可防止 RONA（Redirection on No Answer）等常见路由问题，并提高呼叫路由准确性。
- **“不再显示此内容”功能**：新的复选框允许您保存详细信息并在后续登录期间跳过工作站选择屏幕，从而启用自动登录并绕过此步骤。 此设置在不同的浏览器登录中仍然存在，如果需要，可以随时在“档案设置”中清除此设置。

重要性：以前，代理必须手动输入其凭据并导航多个步骤才能登录，这通常会导致延迟和错误。 此增强功能通过自动执行关键步骤、显著缩短登录时间、最大限度地减少由错误输入信息引起的错误以及提高呼叫路由准确性来简化流程。 今天选择已保存凭据的代理将不会看到新的 UI，从而确保已在使用此功能的人员获得无缝体验。 总体而言，此更改使工作日开始更顺畅，并提高了座席的生产力。

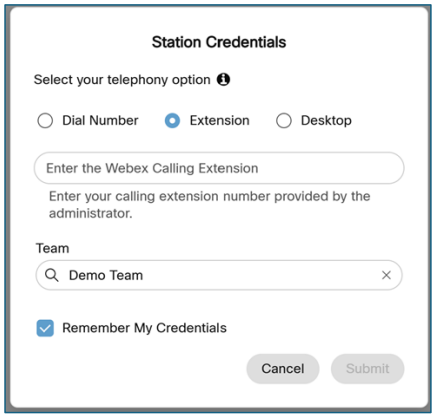

图 3 当前代理登录屏幕

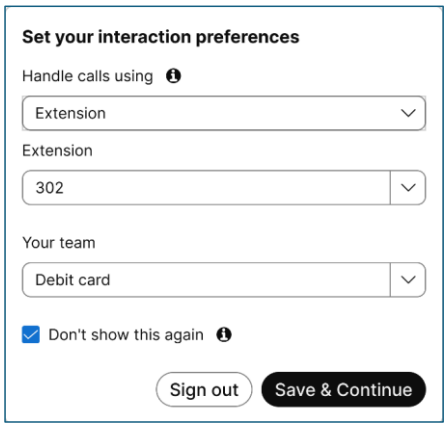

图4 增强的代理登录屏幕

2.2. 任务管理：简化的交互处理

代理查看和管理传入和排队任务的方式正在不断发展，以提高清晰度和控制力。

2.2.1. 任务列表 UI 更新（默认启用）

Commented [M(4]: 7 月 22 日

“任务列表”窗格正在进行重大重新设计，以改进组织和可读性，为所有交互提供统一的收件箱。

更改内容：

- **选项卡式设计**：“最近”的先前拆分部分将替换为 3 选项卡式设计，从而清晰地概述工作负载：
    - **活动**：显示所有当前正在进行的交互，包括呼叫类型、客户电话号码、DNIS、队列和已用时间。
    - **已排队**：显示队列中等待代理选取的交互，显示客户姓名、电子邮件（如果有空）、队列和已用时间。
    - **已完成**：提供跨所有渠道最近完成的交互的时间顺序日志。
- **改进的可见性**：所有代理都将体验此任务列表 UI 更改，通过提供所有传入和正在进行的交互的全面单窗格视图，增强他们有效管理工作负载的能力。

- **未读消息指示器**：在聊天和社交对话中直观地突出显示未读消息。
- **批量作**：多个新请求待处理时**“接受所有任务”**选项。

重要性：此更新通过用简化的选项卡式设计替换之前“最近**”的**拆分部分，在代理管理其交互的方式上引入了重大转变。 通过在单窗格视图中提供当前、排队和已完成任务的更清晰、更有条理的概述，代理可以更好地**确**定其工作负载的优先级和管理。 这一变化不仅简化了导航，而且提高了效率，使座席能够更有效地管理交互并提高客户满意度。

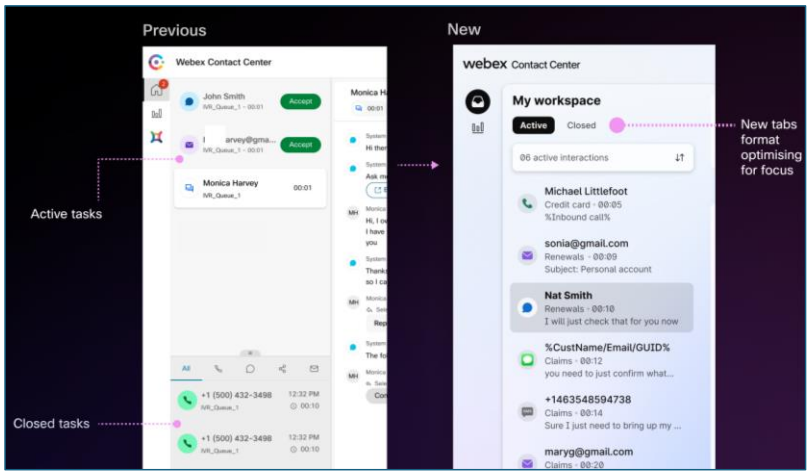

图5 任务面板- 旧 UI 与新 UI

2.2.2. 挑选（搜索和挑选）交互（需要管理员配置）

座席将更好地控制从队列中选择数字交互，使他们能够更有效地管理工作量。

更改内容：

- **新的“排队”Tab 功能**：在新的任务列表 UI 中，**“排队”**Tab 将允许代理查看、过滤和排序他们有权访问的队列中的对话。 这解决了交互高峰或特定代理专业知识等情况。
- **代理发起的选择**：拥有标准和高级许可证的代理现在可以手动将对话分配给自己，即使它们超过了其并发限制，从而在处理高优先级或专用任务时提供了**灵**活性。

Commented [M(5]: 我们需要指出该功能需要管理员配置与默认启用的位置。

Commented [TS6R5]: 仅在标题中为所有功能标注功能，无论功能是由管理员配置还是默认启用，以便快速理解。

- **过滤和排序**：该界面将提供各种图标来应用排序标签（例如，联系人优先级、客户姓名、最长等待时间、队列名称）和过滤器（例如，交互流、详细信息、时间指标、渠道、入口点）。
- **实时文字记录预览**：代理可以在拿起任务之前以只读模式查看对话记录，为高效处理提供关键上下文。
- **批量选择**：能够从队列中批量选择对话以提高效率。

重要性： 此功能使座席能够根据专业知识或紧迫性确定某些对话的优先级，通过确保更快、更准确的解决方案来改善客户体验。 它还简化了轮班结束时的对话转换程序，允许座席在相关任务上闭环。

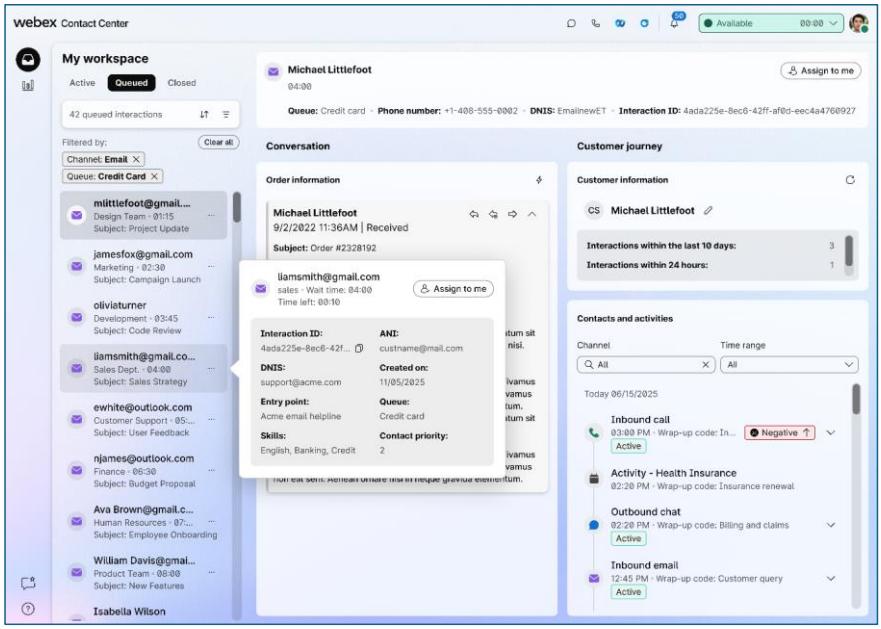

图6 Agent Desktop 具有"樱桃拣选"功能

2.3. 呼叫处理：增强的通信工具

此外还引入了多项改进，以使呼叫管理更加高效，并在客户交互期间提供更好的上下文。

2.3.1. 代理的实时副本（需要管理员配置）

座席现在将拥有实时、持续更新的客户对话记录，从而增强他们跟踪和有效响应的能力。

更改内容：

- **实时转录**：直接在 Agent Desktop 中实时准确地捕获每个口语单词，目标延迟不到 1 秒。
- **自动滚动**：转录会自动滚动以显示最新的口语，同时允许代理向后滚动以查看对话的早期部分。
- **多方呼叫支持**：在呼叫转接、咨询或会议场景中，从加入新参加者的呼叫时起，成绩单就会实时显示，并清楚地标记主要座席咨询/会议活动。
- **减少手动记笔记**：座席可以毫不费力地跟进，而无需手动记笔记，使他们能够保持充分参与并专注于客户。
- **反馈机制**：对话结束时有空可选的竖起大拇指/向下反馈选项，以帮助提高转录的准确性。

重要性： 此功能可提高沟通准确性，减少误解（尤其是口音或复杂信息），并通过最大限度地减少重复对话和手动记笔记来提高效率，从而实现更准确和及时的响应。

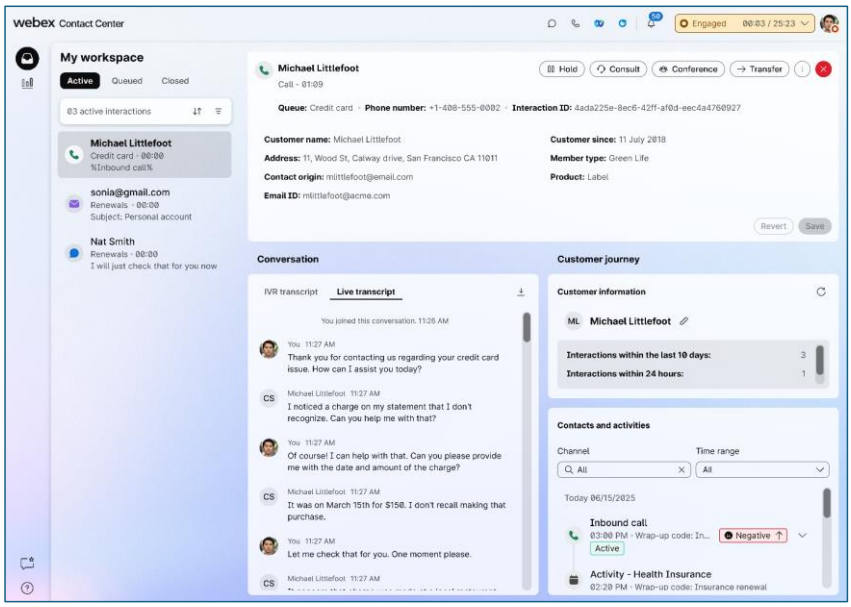

图 7 Agent Desktop 与实时成绩单

2.3.2. 可扩展性：增强的咨询和转移模式（默认启用）

Commented [M(7]: 这是 3720 - 如果是这样的话，这是七月

呼叫转接和会议功能的用户体验正在得到改进，以提高一致性和清晰度，尤其是在大规模部署中。

更改内容：

- **简化的用户界面**：咨询和转移模式将具有更加一致和直观的设计，具有用于入口点和队列的单独单选按钮。
- **更清晰的导航**：入口点和队列将在传输模式中显示为单独的选项，以便于导航，优化屏幕空间。
- **标准化实体列表**：实体（例如代理、队列）将在**两种**模式中统一列出，通过根据访问控制设置仅显示**您**有权访问的内容来优化**您**的工作区。
- **分页搜索**：站点凭据、咨询和传输模式将支持分页搜索，以有效地管理大量团队、入口点和队列。

重要性：这些增强功能可提高效率，使您的呼叫处理工作流程更加顺畅，减少转接和咨询过程中的混乱和错误，特别是对于大型联络中心。

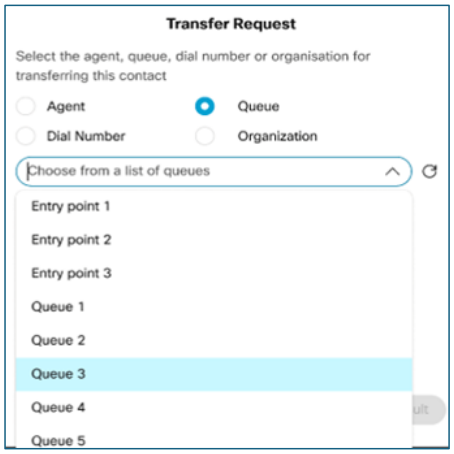

图8 电流传输/咨询模式

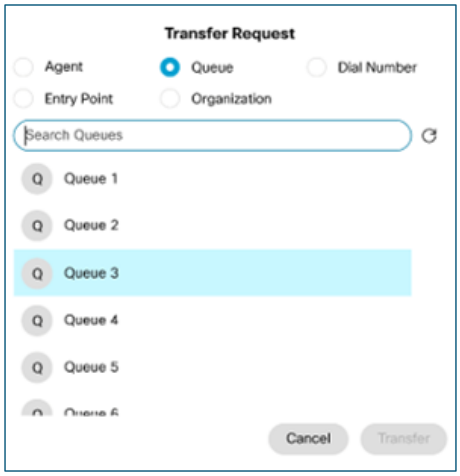

图9 增强的转移/咨询模式

2.3.3. 在客户不小心跌倒时优雅地伸出咨询腿（需要管理员配置）

Commented [M(8]: 正式发布日期为 7 月中旬

此功能可增强咨询呼叫期间的协作，确保连续性，并允许代理在客户断开连接时完成讨论。

更改内容：

- **清除丢弃通知**：当客户退出对话时，代理将收到明确的通知，参加者窗格将准确反映客户的缺席情况。
- **座席与咨询方的无缝协作**：座席和被咨询方可以不间断地继续进行讨论，从而使他们能够就客户的后续步骤或行动计划保持一致。
- **重新连接的灵**活性：座席将能够暂停咨询、回呼客户、与他们联系，并在不丢失上下文的情况下无缝地恢复咨询。

重要性： 这可确保即使客户中断，座席也可以完成与专家的讨论，从而改进呼叫后的流程，减少突然结束，并提高整体效率和客户体验。

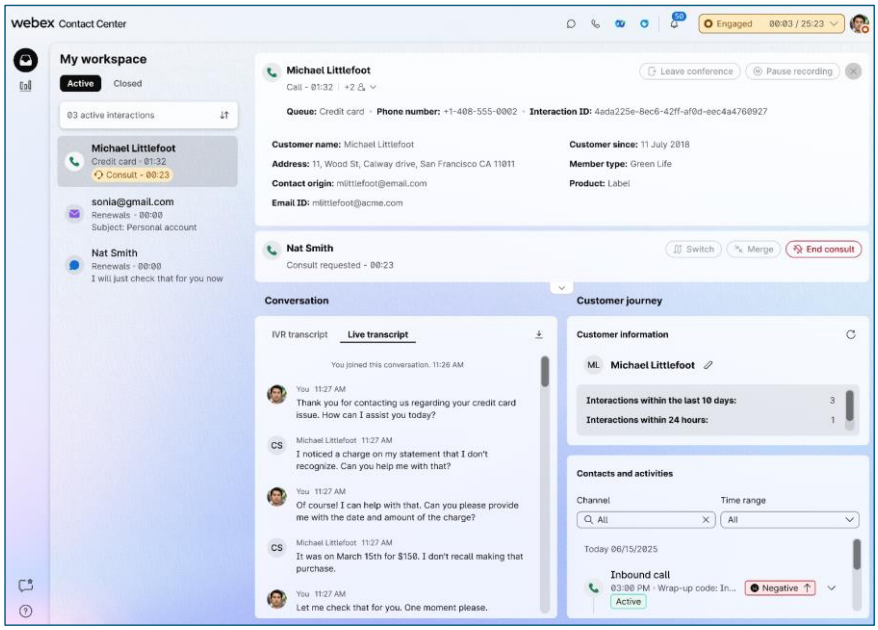

图 10 客户断开连接后咨询仍在继续

2.3.4. 安排回呼 - 入站和手动出站（需要管理员配置）

座席安排回呼的新功能，增强了客户跟进的灵活性。

更改内容：

Commented [M(9]: 这应该进入呼叫处理第 2.3 节吗？可以在交互时安排回调

Commented [TS10R9]: 是的，谢谢。 那里最有意义。将此部分作为 2.3.4 移动。

- **座席发起的回呼安排**：座席将能够在实时交互期间甚至处于总结状态直接从**桌**面安排入站和手动出站回呼。
- **可配置的详细信息**：代理可以配置回呼详细信息，例如客户名称、所需时间（从 30 分钟到 30 天）、时区、回拨号码和队列名称。
- **分配选项**：回呼可以分配给队列中的任何人或特定代理。
- **管理功能**：代理可以管理现有回拨，包括编辑、重新排队或取消回调。
- **桌面通知**：系统将为已安排的回呼提供清晰的**桌**面通知。

重要性： 这在管理客户跟踪和主动外展方面提供了更大的**灵**活性，通过允许在方便的时间进行对话来提高客户满意度，并通过分散呼叫量来提高座席的工作效率。

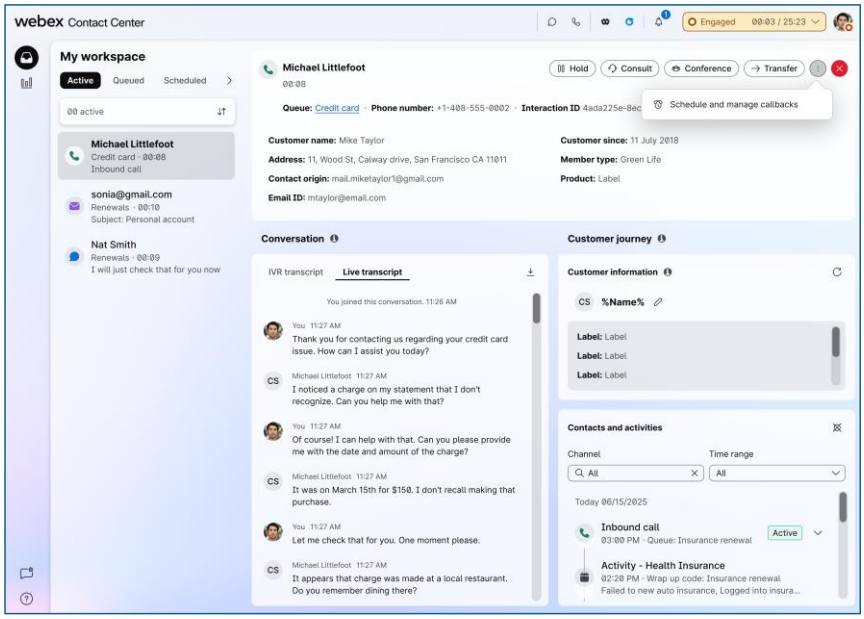

图 11 增强型回呼安排 - 交互控制选项

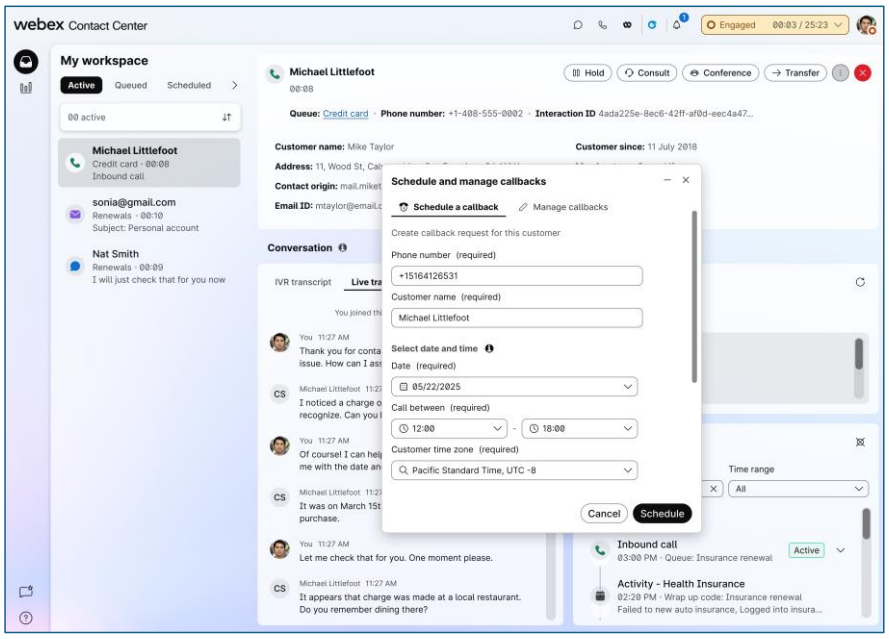

图 12 增强的回呼安排 - 安排和管理回呼

2.3.4. 客户旅程小组件：代理体验（默认启用）

座席现在可以立即访问客户交互的全面全渠道视图，从而在实时互动期间提供关键背景信息。

更改内容：

- **默认可用性**：现在，将在 Webex Contact Center Agent Desktop 中默认提供客户旅程数据服务（CJDS）小组件，并提供给具有代理角色的主管。 它将替换默认布局中现有的“联系人历史记录”小组件。
- **整体客户视图**：座席将获得跨语音、本地聊天、电子邮件和 IMI 渠道的所有先前客户参与的整合、实时视图，并带有时间戳。
- **增强的上下文**：该小部件允许座席根据渠道（语音、电子邮件、聊天、IMI）和 365 天的跨度过滤客户参与信息，从而快速参考历史详细信息。
- **客户洞察**：座席可以查看客户档案和洞察，从而更好地了解客户并进行更个性化的互动。

重要性： 此功能使座席能够随时了解客户历史记录的整体视图，无需重复信息，并显着提高他们有效处理查询的能力。 这样可以缩短平均处理时间（AHT）并带来更积极的买家体验（CSAT/NPS）。

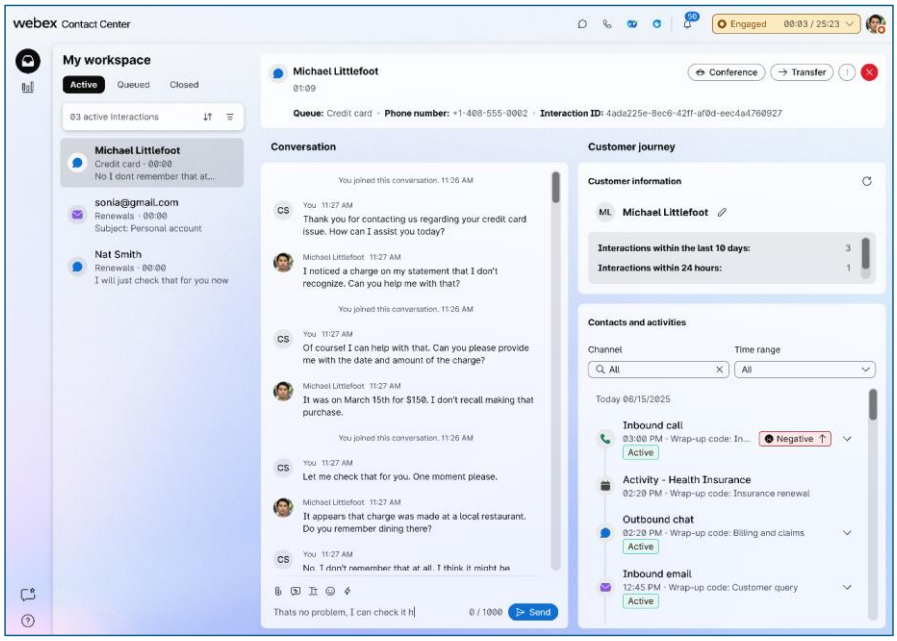

图 13 客户旅程小组件

2.4. 全方位互动：数字化和营销活动增强功能

用于启动和管理出站数字交互和活动的新功能。

2.4.1. 数字代理发起的出站 - 传输交互（默认启用）

代理现在可以灵活地将出站数字交互（SMS 和电子邮件）传递给队列或其他代理/主管。

更改内容：

- **转出站 SMS/电子邮件**：拥有高级许可证的代理可以将数字出站 SMS 和电子邮件交互传递给队列、其他代理或主管（适用于具有主管和代理角色的人员）。这对于管理正在进行的通信至关重要。

Commented [M(11]: 添加 2.3.4 - 缺省情况下的客户旅程小组件 https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin 当（祖当） 仅供参考

Commented [TS12R11]: 由于“安排回调”已作为 2.3.4 移至此处，因此添加了“客户旅程小部件”作为 2.3.5。 请复查。

- **将入站电子邮件传递给代理**：代理现在可以将入站电子邮件交互盲目传递给其他代理/主管，该功能以前仅限于队列，提供了更直接的传递选项。

重要性： 此增强功能允许座席避免在轮班结束时过早结束对话，从而确保无缝切换和持续的客户服务，特别是对于需要持续沟通渠道的客户。

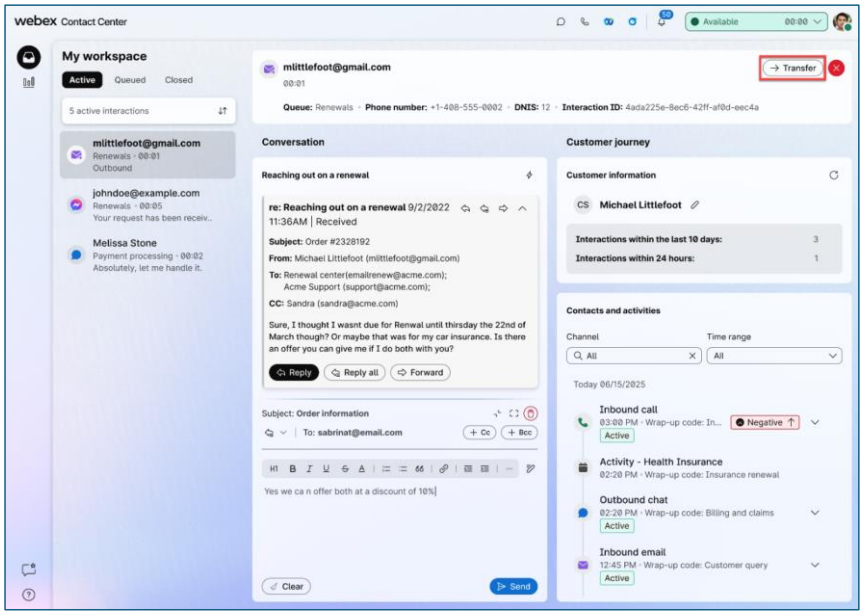

图 14 带传输按钮的出站电子邮件

2.4.2. 预览广告系列的桌面 UX 增强功能（需要管理员配置）

管理出站活动的用户体验正在得到改进，以符合当前的行业标准和 Webex 本地部署功能。

更改内容：

- **增强的预览广告系列体验**：代理现在可以接受呼叫或跳过/删除联系人，这些作通过 API 响应捕获。
- **自动联系人推送**：联系人在有空时将自动推送给代理，从而优化代理时间（从拉动模式转变为推送模式）。

Commented [M(13]: 我们可以更好地表达这一点

Commented [TS14R13]: 以下是一些建议。 你能建议哪个标题看起来更好，我可以相应地更新吗？

“增强桌面用户体验：预览和预测/渐进式营销活动改进”

“用于预览和渐进式/预测性的活动的桌面 UX 增强功能”

“改进桌面 UX：出站营销活动管理更新”

“桌面 UX 更新：预览和预测/渐进式广告系列”

“简化桌面 UX：出站营销活动增强功能”

Commented [M(15R13]: 预览广告系列的桌面版 UX 增强功能

- **可配置选项**：营销活动级别的设置将允许管理员禁用**“跳过”**和**“删除”**选项，并配置超时持续时间和自动作（跳过、接受、拒绝）。
- **日志记录**：系统将记录代理使用**“跳过”**和**“删除”**选项的频率，以便更好地管理广告系列。

重要性： 这些更新旨在为参与出站活动的座席提供更直观、更高效的体验，帮助他们更好地准备和管理这些互动，并缩小现有的功能差距。

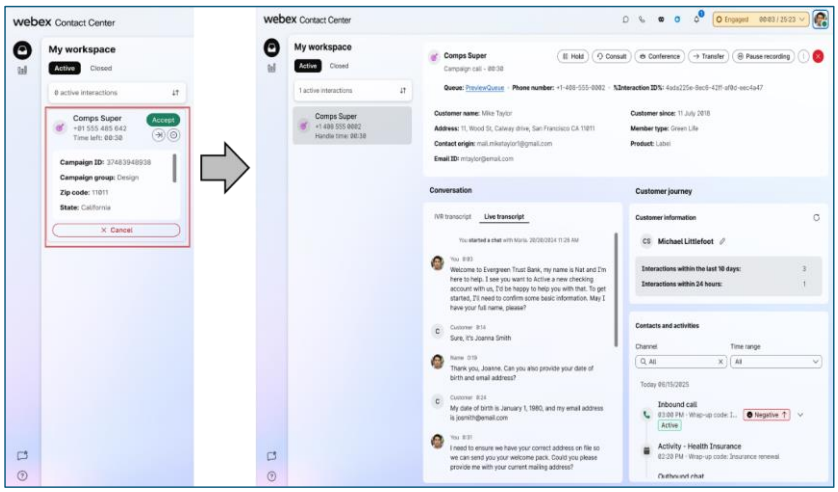

图 15 增强预览广告系列

3. 主管之旅：加强监督和管理

本节将详细介绍 Webex Contact Center 主管桌面版的重大变化和新功能。

3.1. 增强的登录和工作站凭据（需要管理员配置）

与代理类似，主管将体验到更简化的登录流程，从而减少摩擦并提高效率。

更改内容：

- **更智能的登录选项**：登录屏幕将仅动态显示与您的主管个人资料相关的选项，从而消除不相关的选项。
- **预填凭证**：自动预填单选项档案的拨号号码或分机号，节省时间。

- **Webex Calling 验证**：对 Webex Calling 用户进行实时验证，确保正确和注册的分机号/拨号号码。
- **“不再显示此内容”功能**：在将来登录时跳过工作站选择的选项，启用自动登录。

重要性： 加快登录速度，减少错误，提高主管的路由效率，使他们能够快速访问其管理工具。 此外，已选择保存凭据的主管将继续享受无缝体验，而不会遇到新的 UI，同时保持其当前的工作流程。

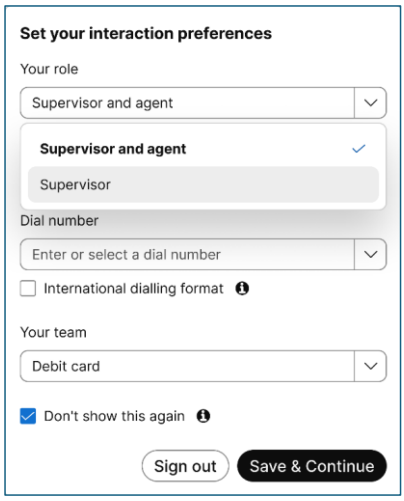

图 16 增强的主管登录屏幕

3.2. 监控与管理：更深入的见解和控制

主管将获得更强大的工具来实时监控和管理他们的团队，从而实现数据驱动的决策。

3.2.1. 实时队列统计信息（缺省启用）

主管将拥有一个集中且可作的队列绩效视图，取代之前的 Home 页面仪表板。

更改内容：

- **专用“队列”Tab**：主管桌面中的新 Tab/部分将为所有队列相关信息提供单一访问点，包括代理可用性的实时指标和每日/7 天趋势线。

- **个性化视图**：能够选择、排列和过滤列，以显示特定队列最相关的指标（例如，最长等待任务、队列中的平均时间、平均回答时间）。
- **可视化表示**：实时队列指标将以视觉上吸引人且易于理解的格式（表格、图表、图形）呈现。
- **向下钻取功能**：主管可以深入研究队列详细信息，检查代理状态和当前交互，并深入了解基于技能的路由。
- **直接作**：界面提供对分配或删除代理等作的直接访问（对于基于代理的队列）。

重要性： 此功能提供了对队列性能的关键实时洞察，使主管能够快速做出数据驱动的决策，以优化人员配备、提高服务水平并适应不断变化的呼叫量。

重要说明：

- 此功能仅在新 UI 中实现。 主管需要切换到**“新外观”**才能访问实时队列统计信息。
- 新的队列视图将在**“新外观”**界面中自动为主管显示。 他们无需更新 JSON 布局即可启用或访问此功能。

Commented [M(16]: 让我们删除这一行 @Janani 罗摩克里希南（詹拉马克）

Commented [TS17R16]: 罢工，但在贾纳尼确认后将完全删除。

Commented [M(18R16]: 让我们肯定删除..我知道我们现在不会删除它。

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharm（tejsharm） - 您能否说明新的队列视图将自动为主管显示，他们不需要更新 JSON 布局？

Commented [TS20R19]: 更新了备注。

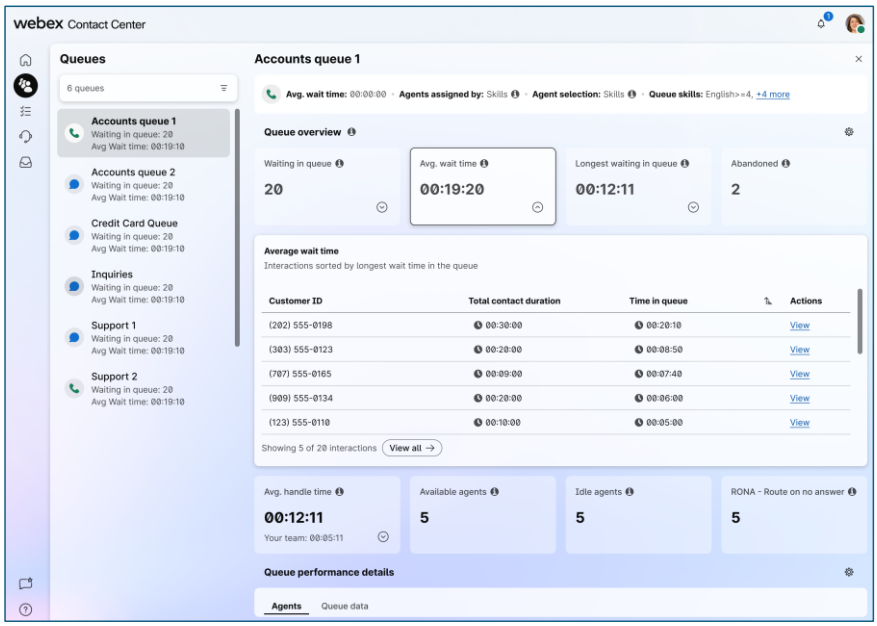

图 17 新主管实时队列统计信息 Tab

3.2.2. 交互列表视图（缺省启用）

“录制文件管理”区域将被新的交互 Tab 取代，提供所有客户交互的全面视图。

更改内容：

- **新的“交互”Tab**：此 Tab 将提供**每**个阶段客户交互的清晰、实时视图，整合实时、队列中和过去的交互。
- **三个子标签页**：
  - **活跃互动**：实时监控实时对话，显示互动 ID、渠道、队列、代理姓名和参与持续时间等详细信息。
  - **队列中交互**：查看队列中等待的交互，包括交互 ID、队列、渠道和在联系人中心花费的时间。
  - **已完成的**交互：轻松访问过去的交互和录制文件。
- **可自定义表**：用于筛选和组织数据的可自定义表，增强可用性。

重要性： 此增强功能简化了跟踪正在进行的案例和审查已完成的交互的过程，通过提供单一、直观的交互管理界面，提高了主管的效率和响应能力。

关于过滤器的说明：有几个过滤器专门对应于电子邮件渠道，例如电子邮件主题、收件人等。 要在“交互”页面中使用这些过滤器，必须先通过流控制启用它们。

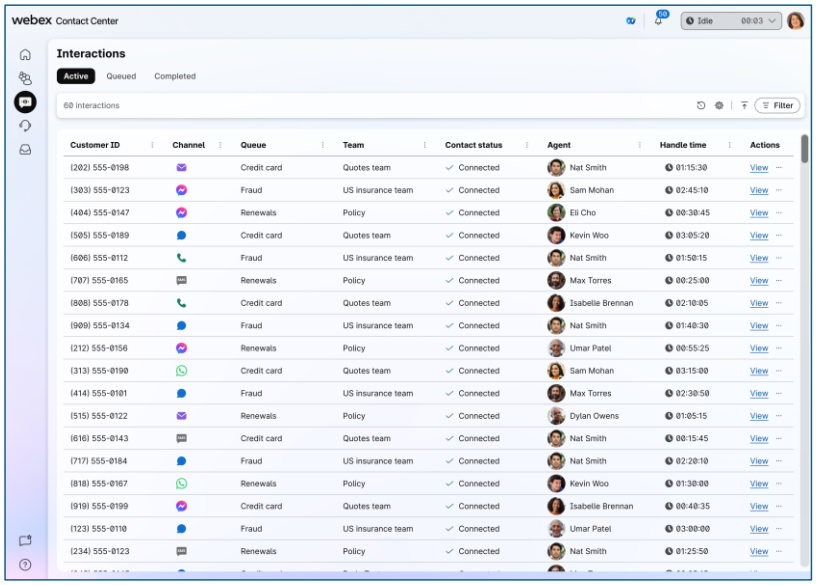

图 18 新交互列表视图

3.2.3. 交互详细信息视图（需要管理员配置）

用于详细交互分析的全面整页视图，为主管提供更深入的见解。

更改内容：

- **增强的详细信息视图**：主管将全面了解客户交互，包括数字交互的实时和完整成绩单。
- **丰富的数据面板**：除了现有的录音外，您还将通过实时成绩单、详细的交互数据面板（显示时间、持续时间、等待时间和处理时间）以及跨不同渠道和日期的客户旅程视图获得更深入的见解。
- **集中访问**：此视图整合了所有相关的交互数据，简化了分析和审查。

Commented [M(21]: @Janani 罗摩克里希南（janramak） 的成绩单来得不对...我们可以确认更新吗？

Commented [J(22R21]: 已更新

重要性： 这为主管提供了更丰富的数据，以改进监控、分析和更深入地了解客户参与度，从而促进更好的指导和绩效管理。

重要说明/即将推出：

- “客户旅程”小组件将作为快速关注增强功能在此视图中添加和更新。
- 实时和历史成绩单也将作为快速跟踪有空。

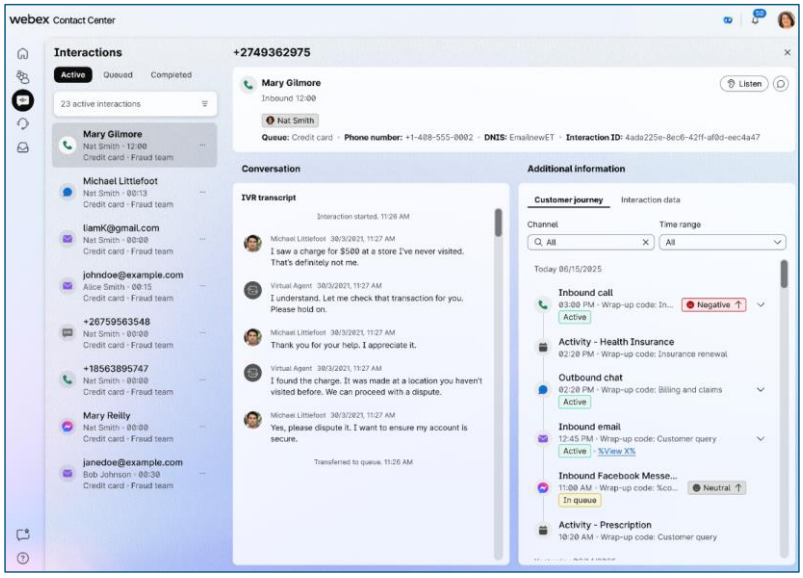

图 19 综合交互详细信息视图

3.2.4. 从主管桌面更新单个代理技能档案（需要管理员配置）

主管将能够直接调整座席的技能档案，简化作并减少管理开销。

更改内容：

- **直接技能档案更新**：主管可以直接从主管桌面的“团队绩效详细信息”视图中查看和更新单个代理的技能档案。 这样就无需导航至 Control Hub 进行此类更改。
- **实时调整**：这使主管能够为其范围内的代理进行实时调整，例如更新技能级别或分配/删除技能配置文件，确保对路由产生直接影响。

- **关键技能详细信息**：主管可以查看关键技能配置文件详细信息，例如技能名称、技能类型和技能值，以快速做出明智的决策。
- **按字母顺序排序**：可用的技能配置文件和配置文件中的技能将按字母顺序排序，以方便使用。

重要性： 此功能增强了运营敏捷性，允许主管通过直接管理座席技能来快速适应不断变化的需求，而无需管理员干预每次更改，从而提高效率和响应能力。

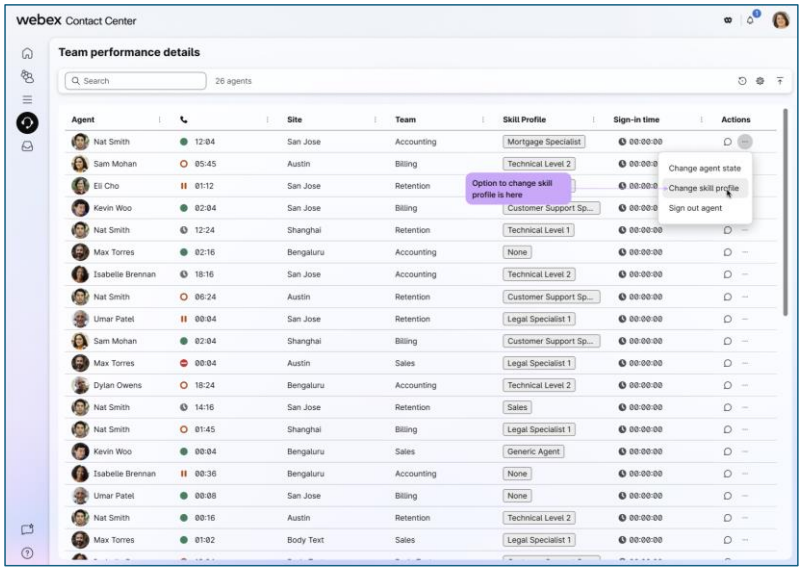

图 20 主管直接技能档案更新

3.2.5. 从主管桌面管理对队列的直接代理分配（需要管理员配置）

主管可以直接将代理分配到基于代理的队列，从而更好地控制劳动力管理。

更改内容：

- **直接分配代理到队列**：主管可以从主管桌面直接将代理分配给基于代理的队列，从而可以根据实时需求动态调整人员配备。
- **队列容量可见性**：主管将能够查看已达到其容量的队列，从而可以防止额外的代理分配，以避免队列不堪重负。

- **基于角色的访问**：管理员通过 Control Hub 控制对此功能的访问，确保授权用户进行更改。
- **实时确认**：当队列分配成功更新时，主管将收到实时确认/通知。

重要性： 此功能使主管能够更好地控制代理分配，从而实现更动态、更高效的劳动力管理，尤其是在基于代理的队列环境中，并支持本地客户的迁移。

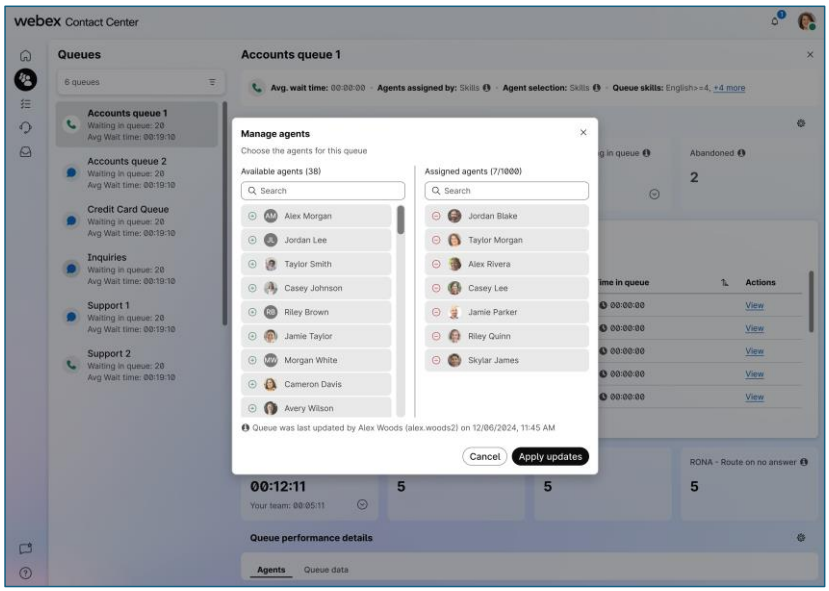

图 21 主管直接代理分配

4. 结论：为您的联络中心提供支持

Webex Contact Center 桌面的增强功能标志着在增强代理和主管的日常体验方面向前迈出了重要的一步。 从简化的登录和直观的任务管理到强大的实时洞察和灵活的呼叫处理，这些增强功能旨在提高效率、改善沟通并提供卓越的客户服务。

我们鼓励所有用户探索这些新功能，提供反馈并充分发挥其潜力。 随着我们不断发展和完善 Webex Contact Center 体验，您的见解非常宝贵。

5. 关键要点和合作伙伴行动项

这些增强功能标志着 Webex Contact Center 桌面版的重大飞跃，为代理和主管提供了实质性的增强功能。 为了确保平稳过渡并为您的客户创造最大价值，以下是我们合作伙伴的关键结果和基本行动。

5.1. 为客户提供的核心成果

5.1.1 现代化和直观的用户体验

- **期望**：代理和主管将体验到一个新鲜、一致且视觉上吸引人的界面。 这种全新的外观旨在减少认知负荷，提高可用性，并提供更直观的工作流程，为未来的创新奠定基础。
- **要传达**的内容：突出显示 UI 刷新的好处：更简洁、更现代的外观、更高的清晰度和更舒适的日常体验。

5.1.2 授权座席，推动更快解决问题

- **期望**：座席获得直接集成到其工作流程中的强大新工具。 实时成绩单 **、客户旅程小部件、 精选互动**和 **预定回调**等 **功能将显著增强他们了解客户情境、有效管理互动以及提供更准确、更及时的响应** 的能力。
- **沟通**内容：强调这些功能将如何通过实现更加个性化和明智的交互来提高座席的生产力、减少平均处理时间（AHT）并提高客户满意度（CSAT）。

5.1.3 增强的主管控制和实时运营洞察

- **期望**：主管对其联络中心运营获得前所未有的可见性和控制力。 新的 **实时队列统计信息**、全面的 **交互列表和详细信息视图**，以及直接 **更新座席技能配置文件** 和管理 **队列** 座席分配的功能，将实现数据驱动的决策和主动的劳动力优化。
- **沟通**内容：强调提高运营敏捷性和改进的管理能力，这将使主管能够快速适应不断变化的需求并优化团队绩效。

Commented [TS23]: 为了解决 Janani 的以下评论：“

我认为我们需要为合作伙伴提供3-5 个关键期望/结果，这意味着他们应该注意什么以及他们应该告诉客户什么。 通过阅读大型文档很难获得这一点。

最后一部分可以保持原样，也可以从此处删除并直接与合作伙伴共享，并提供指向此详细文档的链接。

5.2. 基本合作伙伴行动项目

5.2.1 主动沟通和意识

- **措施**：提前告知客户这些即将进行的更改。 将此文档作为资源共享，并重点介绍与其特定作相关的主要优势。
- 重要性：早期沟通有助于管理期望并为客户做好过渡准备，从而营造积极的采用体验。

5.2.2 战略配置和支持规划

- 作： **至关重要的是，这些强大的新功能中有许多在默认情况下未启用。** 查看本文档中每个功能的“需要管理员配置”说明。 与客户合作，战略性地规划功能标志的激活，在 Control Hub 中配置必要的设置，并调整用户权限。
- 重要性：及时、正确的配置对于客户释放这些增强功能的全部价值至关重要。主动规划可避免最后一刻的问题，并确保功能根据客户需求量身定制。

5.2.3 培训和采用支持

- 作：为客户的代理和主管准备培训材料和课程。 重点关注 Cherry Pick、实时成绩单、客户旅程小部件和增强的主管管理工具等功能引入的新工作流程。
- 重要性：有效的培训是成功采用功能的关键，可确保用户了解如何利用新功能来改进其日常任务和整体性能。

5.2.4 监控并提供反馈

- 作：鼓励客户在新功能发布期间和发布后提供有关这些功能的反馈。 将任何批评意见或建议转达回 Cisco。
- 重要性：您的见解和客户反馈对于持续的产品改进和改进非常宝贵。