Webex Contact Center 桌面版：座席與主管旅程增強功能

1. 簡介：座席和主管的全新體驗

Cisco Webex Contact Center 不斷發展，以增強用戶體驗、簡化工作流程並提高座席和主管的工作效率。 即將推出的增強功能帶來了重大更新，尤其側重於更新的使用者介面、改進的通話處理和高級管理功能。

本文檔可作為您了解這些變革性變化的綜合指南，詳細介紹座席和主管從登錄到日常操作的過程。 我們的目標是確保平穩過渡並最大限度地採用這些強大的新功能。

1.1. 整體 UI 刷新：每個人的新外觀 (預設啟用)

Commented [M(1]: 目標 GA 為 7 月 22 日

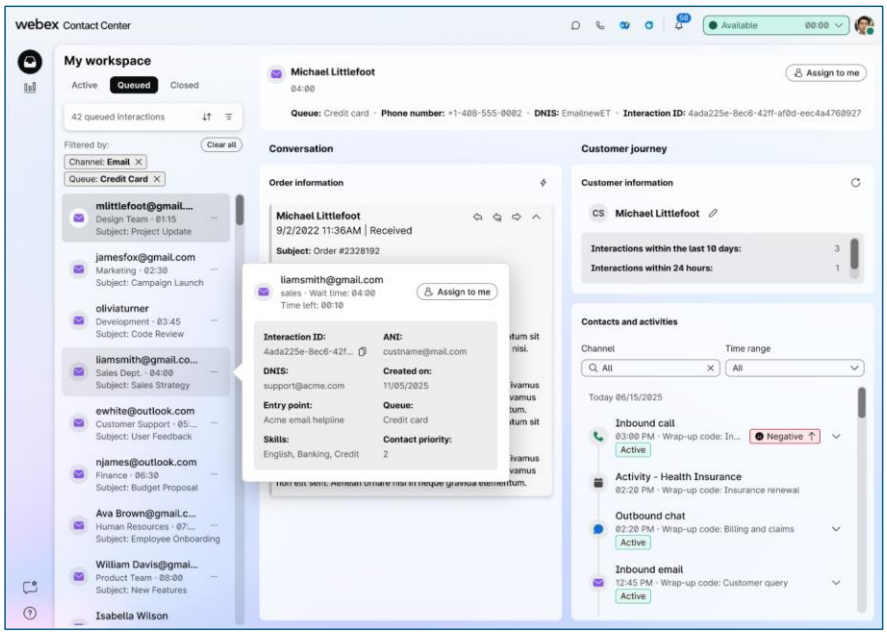
此增強功能的基石是代理和監督員桌面的全面視覺提升。 此刷新旨在提供更乾淨、更現代和直觀的介面。

變更內容：

- **視覺增強功能**：期待更新的字體、優化的背景顏色、簡化的 UI 元素和更新的調色板。 這不僅僅是化妝品;它旨在增強清晰度和視覺吸引力，使您的日常任務更加舒適和高效。
- **更新的信息架構**：桌面 UI 的底層結構正在優化，以無縫集成即將推出的功能。 這為增強的任務管理、即時佇列統計資訊和更強大的交互 Tab 等功能奠定了基礎。

重要性： 此視覺刷新在整個平臺上提供一致的現代體驗，提高可用性並使桌面為未來的高級功能做好準備。

使用者操作： 新 UI 即將面向正式發佈 (GA)。 本文檔中提到的所有新功能在新 UI 中獨佔可用。 啟用后，代理將可以選擇通過 **「設置」→「切換新外觀」TURN 關閉新 UI**。 但是，請注意，某些新功能在舊外觀中不起作用。 對於監督員，所有新功能將僅在新 UI 中可用，並且他們無法選擇將其關閉。



圖表 1已重新整理 Agent Desktop UI

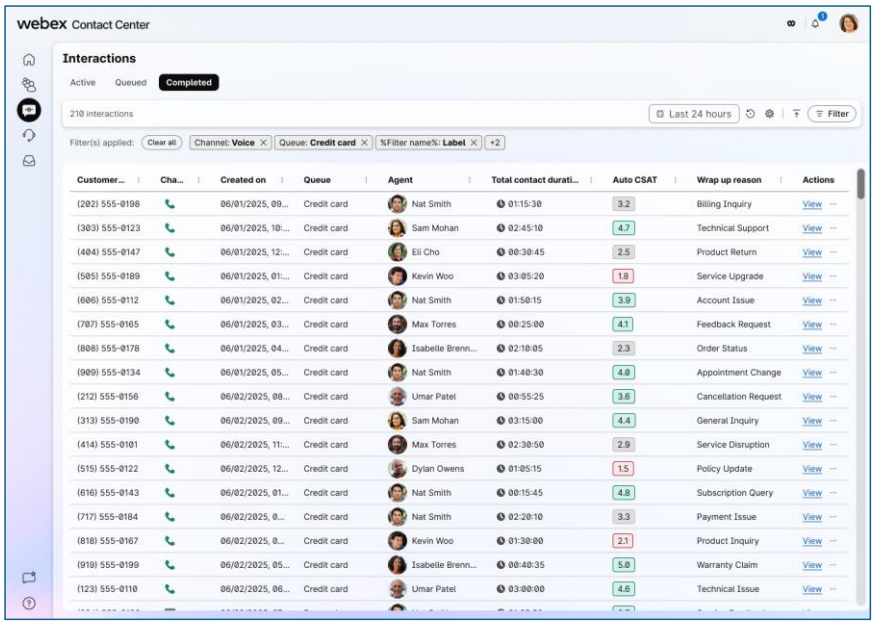


圖2 ：重新整理的監督員桌面 UI

Cisco 機密

2. 座席歷程：從登入到客戶互動

Commented [M(2]: GA 日期：7 月 22 日

本部分概述了影響 Webex Contact Center Agent Desktop 體驗的主要更改和增強功能。

2.1. 增強的登入和工作站認證 (需要管理員設定)

Commented [M(3]: GA 日期：7 月 22 日

登錄過程經過簡化，速度更快、效率更高且更不容易出錯，解決了與不正確或非活動撥號號碼以及重複選擇相關的常見代理挫敗感。

變更內容：

- **更智慧的登錄選項**：登錄螢幕將僅動態顯示與您的代理配置檔相關的選項。 例如，如果您設定使用僅限桌面的電話，您將只會看到桌面選項，從而消除了不必要的選擇。 純數位客服將不會再看到電話選項。
- **預先填充的憑據**：如果您的配置檔包含單個已配置的撥號號碼或分機，此資訊將自動預先填充，從而節省您的時間和精力。 對於具有多個選項的配置檔，將提供方便的下拉清單，允許從不同的撥號計劃中進行選擇或輸入自定義分機。
- **Webex Calling 驗證**：對於 Webex Calling 使用者，實時驗證可確保輸入的分機號碼或撥號號碼正確、已註冊到設備或應用程式，並且當前未被其他代理使用。 這種主動驗證可防止 RONA (Redirection on No Answer) 等常見路由問題，並提高通話路由的準確性。
- **“不再顯示此內容”功能**：新的複選框允許您保存詳細資訊並在後續登錄期間跳過工作站選擇螢幕，啟用自動登錄並繞過此步驟。 此設置在不同的瀏覽器登錄中持續存在，如果需要，可以隨時在「配置檔設置」中清除。

為何重要：以前，代理必須手動輸入其憑據並導航多個步驟才能登錄，這通常會導致延遲和錯誤。 此增強功能通過自動執行關鍵步驟、顯著縮短登錄時間、最大限度地減少錯誤鍵入資訊導致的錯誤以及提高呼叫路由準確性來簡化流程。 今天已保存已選擇憑據的代理將看不到新的 UI，從而確保已在使用此功能的使用者獲得無縫體驗。 總體而言，此更改可以更順利地開始工作日並提高座席的工作效率。

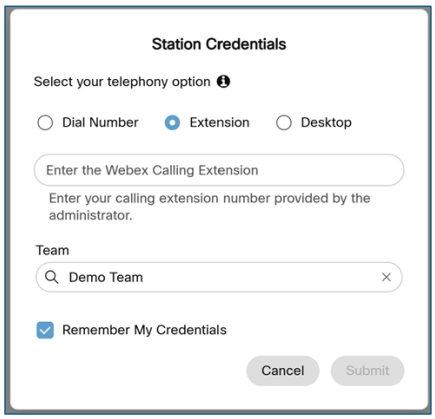


圖3 目前代理登入畫面

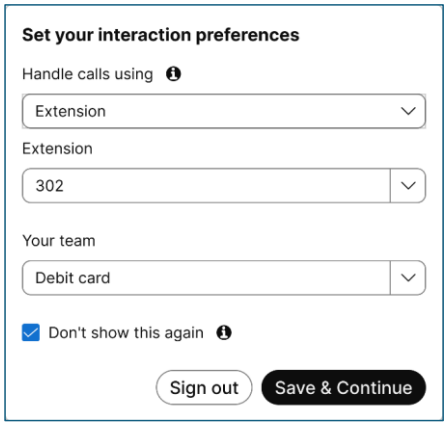


圖4 ：增強的代理登入畫面

2.2. 工作管理：簡化的互動處理

代理查看和管理傳入和排隊任務的方式正在不斷發展，以便更好地清晰和控制。

2.2.1. 工作清單 UI 更新 (預設啟用)

Commented [M(4): 7 月 22 日

“任務清單”窗格正在進行重大重新設計，以提高組織和可讀性，為所有交互提供統一的收件匣。

變更內容：

- **選項卡式設計**：之前的「**近期**」拆分部分將替換為 3 選項卡式設計，提供工作負載的清晰概述：

- **活動**：顯示所有當前活動的交互，包括通話類型、客戶電話號碼、DNIS、佇列和已用時間。
- **已排隊**：顯示佇列中等待代理揀選的交互，顯示客戶名稱、電子郵件 (如果可用)、佇列和已用時間。
- **已完成**：按時間順序提供最近跨所有管道完成的交互的日誌。

- **改進的可見性**：所有代理都將體驗此任務清單 UI 更改，通過提供所有傳入和正在進行的交互的全面單窗格視圖，增強他們有效管理工作負載的能力。
- **未讀留言指示：**以視覺方式反白顯示聊天及社交對話中的未讀留言。
- **批量操作**：當多個新請求待處理時**"接受所有任務"**的選項。

重要性：此更新將代理管理其交互的方式發生了重大轉變，將之前"近期通話**"的拆分部分**替換為簡化的選項卡式設計。 通過在單一窗格檢視中提供當前、排隊和已完成任務的更清晰、更有條理的概覽，代理可以更好地確定其工作負載的優先順序並對其進行管理。 此更改不僅簡化了導航，還提高了效率，使座席能夠更有效地管理交互並提高客戶滿意度。

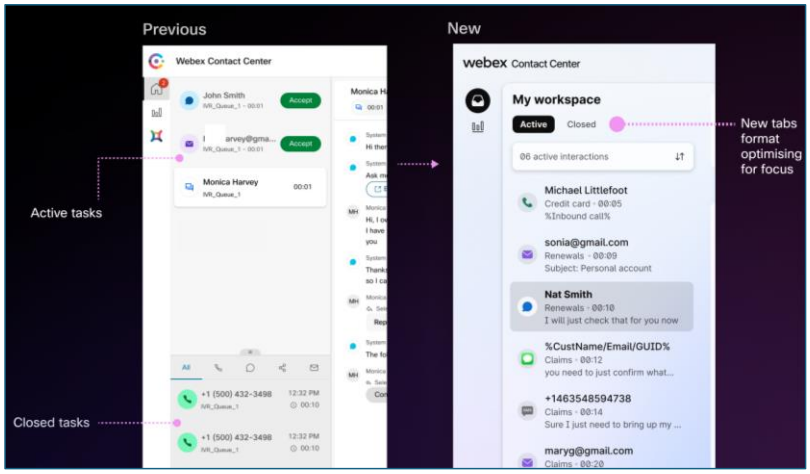


圖5 任務面板 - 舊UI 與新UI

2.2.2. 選擇 (搜索和選擇) 交互 (需要管理員設定)

座席將更好地控制從佇列中選擇數位交互，使他們能夠更有效地管理其工作負載。

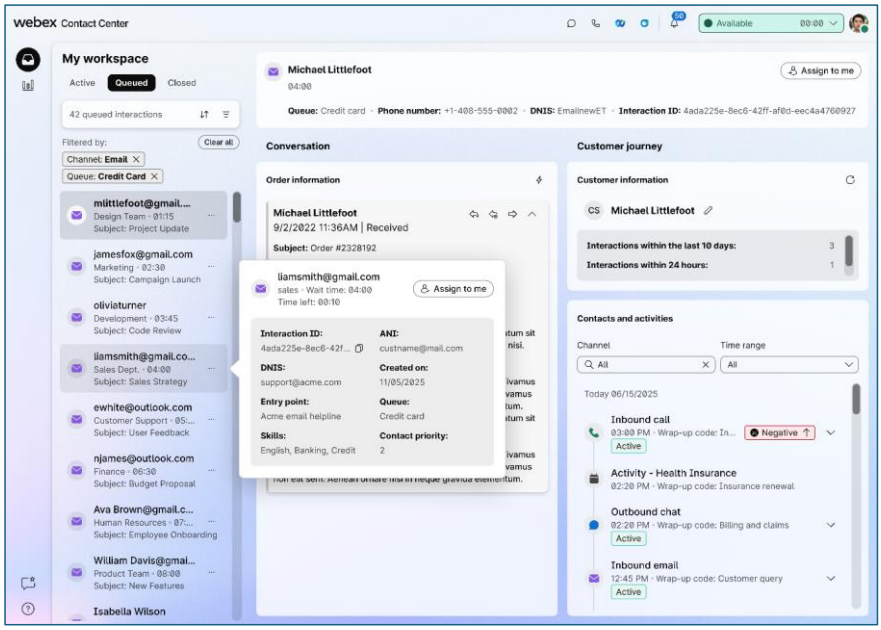
變更內容：

Commented [M(5]: 我們需要指出該功能需要管理員配置與預設啟用的位置。

Commented [TS6R5]: 無論功能是由管理員配置的還是預設啟用的，都針對所有功能進行調用，僅在標題中，以便快速理解。

- **新的「已排入佇列」Tab 功能**：在新的「任務清單 UI」中，「**已排入佇列**」Tab 將允許代理查看、過濾和排序他們有權訪問的佇列中的對話。 這解決了交互高峰或特定代理專業知識等情況。
- **代理發起的選擇**：擁有標準版和高級版許可證的代理現在可以手動將對話分配給自己，即使它們超過了其併發限制，從而提供了處理高優先順序或專用任務的靈活性。
- **過濾和排序**：該介面將提供各種圖示來應用排序標籤 (例如，聯繫人優先順序、客戶名稱、最長等待時間、佇列名稱) 和篩檢程式 (例如，交互流程、詳細資訊、時間指標、管道、入口點)。
- **即時腳本預覽**：代理可以在選取任務之前以唯讀模式查看對話腳本，從而為高效處理提供關鍵上下文。
- **批量選擇**：能夠從佇列中批量選擇對話以提高效率。

為何重要： 此功能使座席能夠根據專業知識或緊急程度確定某些對話的優先順序，通過確保更快、更準確的解決方案來改善客戶體驗。 它還簡化了輪班結束時的對話轉換過程，允許代理關閉相關任務的迴圈。



具有 Cherry Pick 功能的圖 6 Agent Desktop

2.3. 通話處理：增強的通訊工具

正在引入一些改進，以使呼叫管理更高效，並在客戶交互期間提供更好的上下文。

2.3.1. 代理的即時成績單 (需要管理員設定)

座席現在將擁有即時、持續更新的客戶對話記錄，增強他們跟蹤和有效回應的能力。

變更內容：

- **實時轉錄**：每個口語單詞都直接在 Agent Desktop 中即時準確捕獲，目標延遲小於 1 秒。
- **自動捲**動：轉譯會自動捲動以顯示最新的口語，同時允許代理向後捲動以查看對話的早期部分。
- **多方通話支援**：在呼叫轉接、諮詢或會議場景期間，將從新參與者加入通話開始實時顯示腳本，並清楚地標記主要座席諮詢/會議事件。
- **減少手動記筆記**：座席可以毫不費力地跟進，而無需手動記筆記，使他們能夠保持全神貫注並專注於客戶。
- **反饋機制**：對話結束時提供可選的豎起/向下的反饋選項，以說明提高轉錄準確性。

重要性： 此功能可提高溝通準確性，減少誤解 (尤其是口音或複雜資訊)，並通過最大限度地減少重複對話和手動記筆記來提高效率，從而獲得更準確和及時的回應。

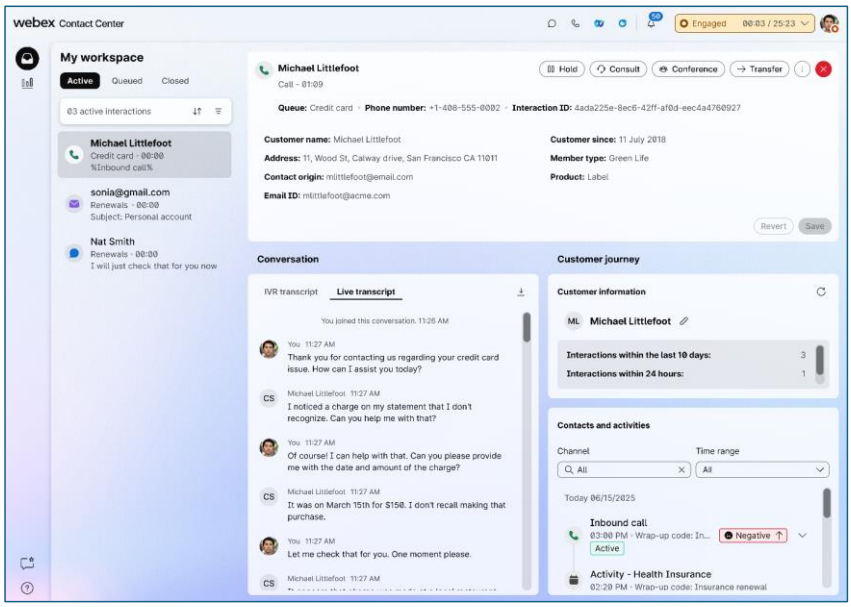


圖 7 Agent Desktop 與即時成績單

2.3.2. 可擴充性：增強的諮詢和轉移模式 (預設啟用)

Commented [M(7]: 是這個 3720 - 如果是這種情況，這是 7 月

通話轉移和會議功能的用戶體驗正在得到改善，以提高一致性和清晰度，尤其是在大規模部署中。

變更內容：

- **簡化的使用者介面**：諮詢和轉移模式將具有更加一致和直觀的設計，入口點和佇列具有單獨的單選按鈕。
- **更清晰的導航**：入口點和佇列將在轉移模式中顯示為單獨的選項，以便於導航，優化屏幕空間。
- **標準化實體清單**：實體 (例如代理、佇列) 將在兩種模式中統一列出，根據訪問控制設置僅顯示您有權訪問的內容來優化您的工作區。
- **分頁搜索**：站憑證、諮詢和轉移模式將支援分頁搜索，以有效地管理大量團隊、入口點和佇列。

為何重要： 這些增強功能可提高效率，使您的通話處理工作流程更加順暢，減少轉接和諮詢過程中的混亂和錯誤，特別是對於大型聯絡中心。

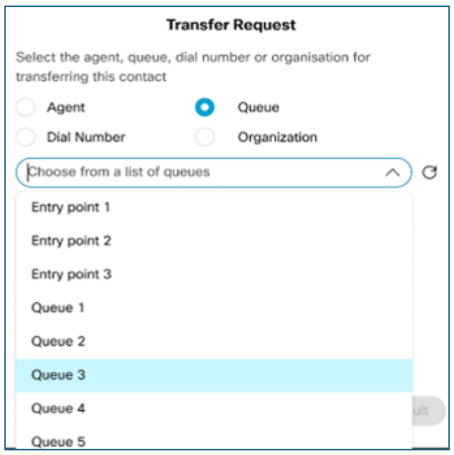


圖 8 電流傳輸/諮詢模態

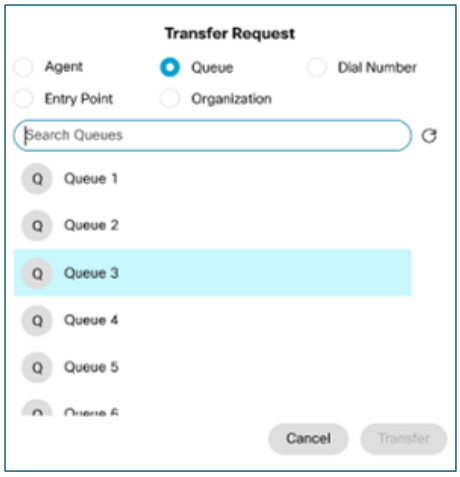


圖 9 增強的轉移/諮詢模式

2.3.3. 如果客戶無意中掉落，則優雅地延長諮詢腿 (需要管理員配置)

Commented [M(8]: GA 日期為 7 月中旬

此功能增強了諮詢通話期間的協作，確保了連續性，並允許座席在客戶斷開連接時完成討論。

變更內容：

- **清除丟棄通知**：當客戶退出對話時，代理將收到明確的通知，參與者窗格將準確反映客戶的缺席。

- **無縫的代理 - 諮詢方協作**：代理和諮詢方可以不間斷地繼續討論，使他們能夠為客戶調整後續步驟或行動計劃。
- **重新連接**的靈活性：座席將能夠保留諮詢，回撥給客戶，與他們聯繫，並在不丟失上下文的情況下無縫恢復諮詢。

重要性： 這確保了即使客戶掉線，座席也可以完成與專家的討論，從而改進呼叫後流程，減少突然結束，並提高整體效率和客戶體驗。

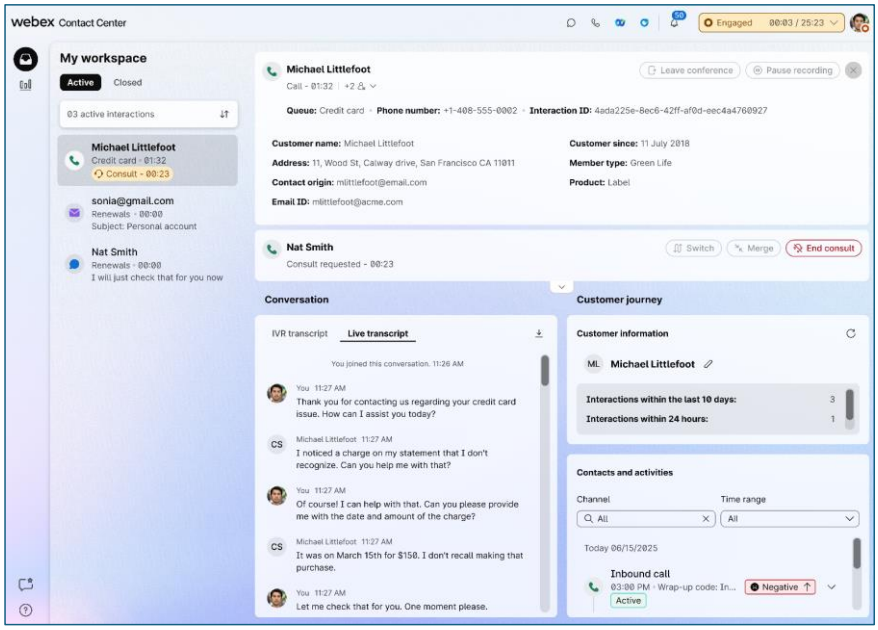


圖 10 ：客戶斷開連接後，諮詢仍在繼續

2.3.4. 排定回撥 - 傳入與手動輸出 (需要管理員設定)

座席安排回撥的新功能，增強了客戶跟進的靈活性。

變更內容：

- **代理起始的回撥排**程：在即時互動期間，甚至在整理狀態下，代理將能夠直接從桌面排程入站和手動出站回撥。
- **可設定的詳細資訊**：代理可以配置回撥詳細資訊，例如客戶名稱、所需時間 (從 30 分鐘到 30 天)、時區、回撥號碼和佇列名稱。

Commented [M(9]: 這應該進入呼叫處理第 2.3 節嗎？人們可以在互動時安排回調

Commented [TS10R9]: 是的，謝謝。 在那裡最有意義。 將此部分移至 2.3.4。

- **指派選項**：回撥可指派給佇列中的任何人或特定客服。
- **管理能力**：代理可以管理現有的回調，包括編輯、重新排隊或取消它們。
- **桌面通知**：系統將為預定回調提供清晰的桌面通知。

重要性： 這在管理客戶跟進和主動外展方面提供了更大的靈活性，通過允許在方便的時間進行對話來提高客戶滿意度，並通過分散通話量來提高座席的工作效率。

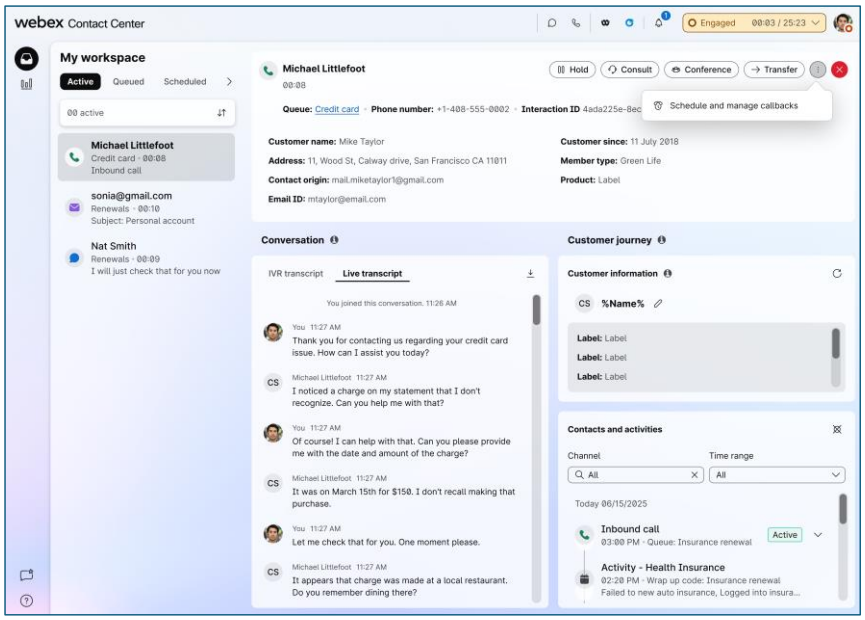


圖 11 增強型回撥調度 - 互動控制選項

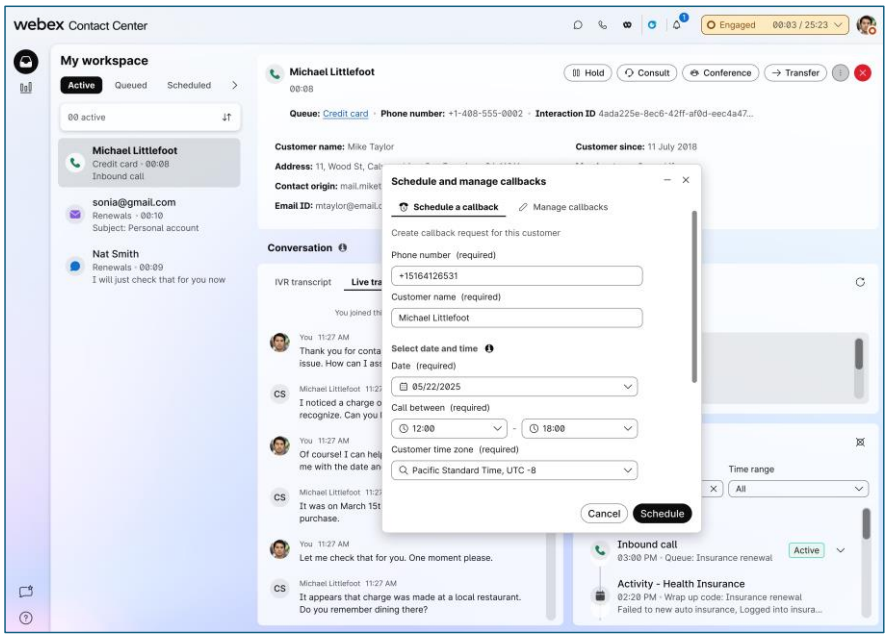


圖 12 增強型回撥排程 - 排定和管理回撥

2.3.4. Customer Journey Widget：座席體驗 (預設為啟用)

座席現在可以立即訪問全面的全渠道客戶互動視圖，在即時互動期間提供關鍵上下文。

變更內容：

- **預設可用性**：客戶旅程數據服務 (CJDS) 小組件現在預設在 Webex Contact Center Agent Desktop 中提供，並提供給具有代理角色的主管。 它將取代預設佈局中的現有聯繫人歷史記錄小部件。
- **整體客戶視圖**：座席將獲得跨語音、本地聊天、電子郵件和 IMI 管道的所有先前客戶互動的整合、實時視圖，並帶有時間戳。
- **增強上下文**：該小部件允許座席根據管道 (語音、電子郵件、聊天、IMI) 和 365 天的時間跨度過濾客戶參與資訊，從而快速參考歷史詳細資訊。
- **客戶見解**：代理可以查看客戶資料和見解，從而更好地瞭解客戶並進行更個性化的交互。

為何重要： 此功能使座席能夠輕鬆全面瞭解客戶歷史記錄，無需重複資訊，並顯著提高了他們有效處理查詢的能力。 這樣可以改善平均備貨時間 (AHT) 和更積極的買家體驗 (CSAT/NPS)。

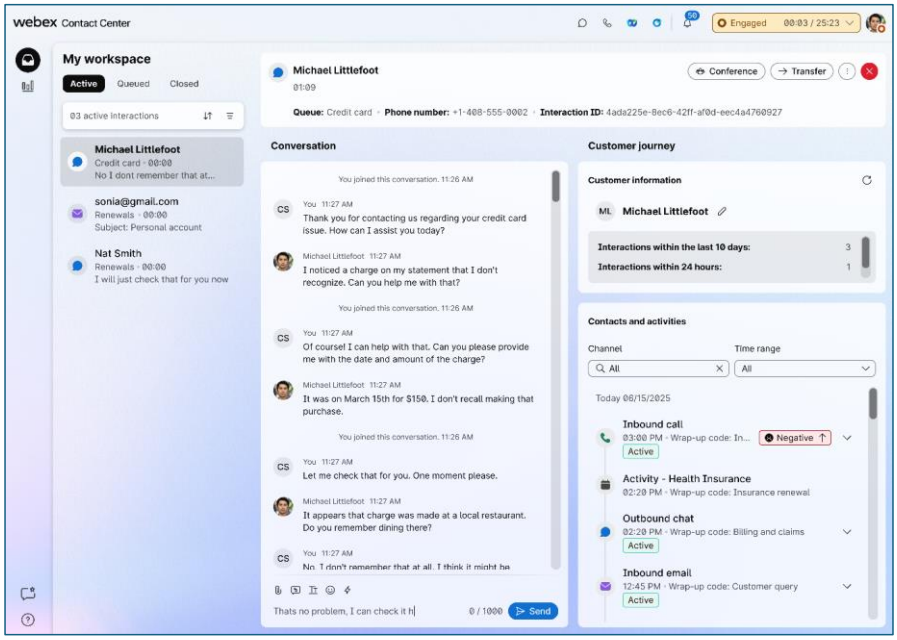


圖 13 Customer Journey Widget

2.4. Outbound 互動：數位和活動增強

用於啟動和管理出站數位交互和行銷活動的新功能。

2.4.1. 數位代理發起的外傳 - 轉接互動 (預設為啟用)

代理現在可以靈活地將出站數位交互 (SMS 和電子郵件) 轉移到佇列或其他代理/主管。

變更內容：

- **傳輸外傳 SMS/電子郵件**：具有高級版許可證的代理可以將數位輸出 SMS 和電子郵件互動傳輸到佇列、其他代理或監督員 (適用於具有主管和代理角色的代理)。 這對於管理持續通信至關重要。
- **將入站電子郵件轉接到代理**：代理現在可以將入站電子郵件交互盲轉接到其他代理/主管，此功能以前僅限於佇列，提供更直接的交遞選項。

Commented [M(11]: 新增 2.3.4 - 預設情況下的客戶旅程小組件
https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin 當 (祖當) 僅供參考

Commented [TS12R11]: 由於“計劃回調”已移至此處作為 2.3.4，因此將“客戶旅程小部件”添加為 2.3.5。 請審閱。

重要性： 此增強功能使座席能夠避免在輪班結束時過早結束對話，從而確保無縫交接和持續的客戶服務，特別是對於需要持續溝通渠道的客戶。

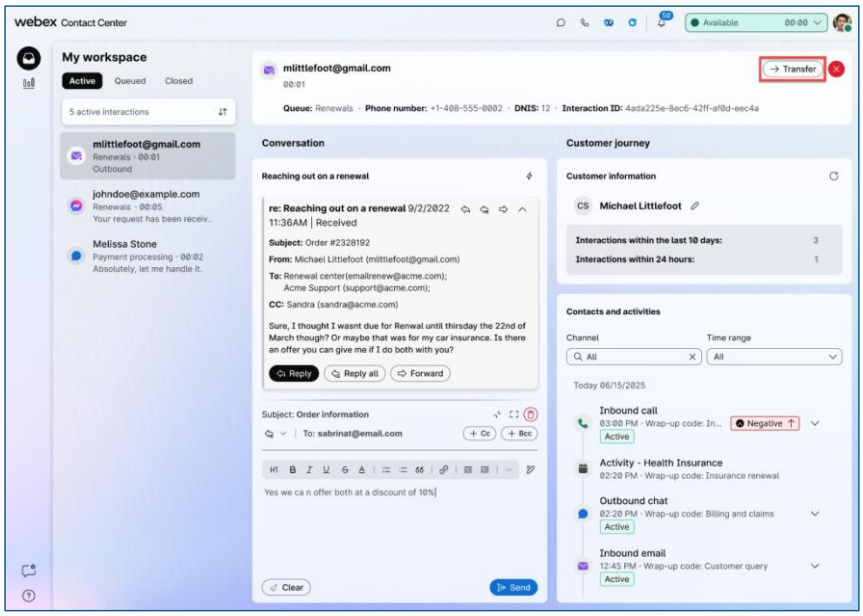


圖 14 ：帶轉接按鈕的外傳電子郵件

2.4.2. 預覽活動的桌面 UX 增強功能 (需要管理員設定)

管理外傳活動的用戶體驗正在得到改善，以符合當前的行業標準和 Webex 本地功能。

變更內容：

- **增強的預覽活動體驗**：代理現在可以使用通過 API 回應捕獲的這些操作來接聽通話或跳過/移除聯繫人。
- **自動聯繫人推送**：當聯繫人可用時，將自動將其推送給代理，從而優化代理時間 (從拉取模式轉變為推送模式)。
- **可配置選項**：廣告系列級設置將允許管理員禁用**“跳過”**和**“移除”**選項，並配置超時持續時間和自動操作 (跳過、接受、拒絕)。
- **日誌記錄**：系統將記錄代理使用**“跳過”**和**“刪除”**選項的頻率，以便更好地管理活動。

Commented [M(13]: 我們可以更好地表達這一點

Commented [TS14R13]: 以下是一些建議。 你能建議哪個標題看起來更好，我可以相應地更新嗎？

“增強桌面用戶體驗：預覽和預測/漸進式廣告系列改進”

“預覽和漸進式/預測性活動的桌面 UX 增強功能”

“改進桌面用戶體驗：出站活動管理更新”

“桌面使用者體驗更新：預覽和預測/漸進廣告系列”

“簡化桌面用戶體驗：出站活動增強功能”

Commented [M(15R13]: 預覽活動的桌面 UX 增強功能

重要性： 這些更新旨在為參與外傳活動的代理提供更直觀、更高效的體驗，幫助他們更好地準備和管理這些交互，並縮小現有的功能差距。

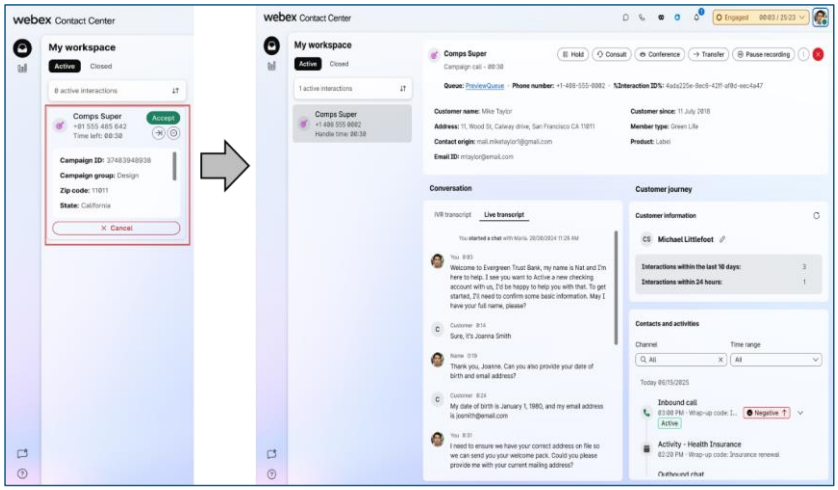


圖 15 增強預覽活動

3. 主管之旅：加強監督和管理

本節詳細介紹了 Webex Contact Center Supervisor Desktop 的重大變更和新功能。

3.1. 增強的登入和工作站認證 (需要管理員設定)

與座席類似，主管將體驗到更簡化的登錄流程，從而減少摩擦並提高效率。

變更內容：

- **更智慧的登錄選項**：登錄螢幕將僅動態顯示與您的主管配置檔相關的選項，從而消除不相關的選擇。
- **預填充憑據**：自動預填充單選項配置檔的撥號號碼或分機，節省時間。
- **Webex Calling 驗證**：Webex Calling 使用者的實時驗證，確保正確和註冊的分機/電話號碼。
- **“不再顯示此內容”功能**：跳過工作站選擇以供將來登錄的選項，啟用自動登錄。

重要理由： 為主管提供更快的登錄速度、更少的錯誤和更高的路由效率，使他們能夠快速訪問其管理工具。 此外，已選擇已保存憑據的主管將繼續享受無縫體驗，而不會遇到新的 UI，從而保持其當前的工作流程。

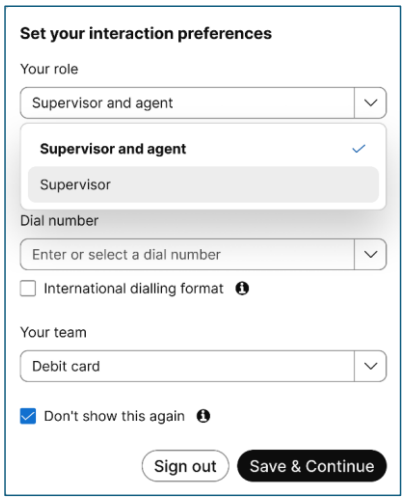


圖 16 增強的監督員登入畫面

3.2. 監控和管理：更深入的洞察和控制

主管將獲得更強大的工具來實時監控和管理他們的團隊，從而實現數據驅動的決策。

3.2.1. 即時佇列統計資料 (預設開啟)

監督員將擁有一個集中且可操作的佇列績效視圖，取代之前的 Home 頁面儀錶板。

變更內容：

- **專用「佇列」Tab**：Supervisor Desktop 中新增的 Tab/部分將提供所有佇列相關信息的單一訪問點，包括座席可用性的實時指標和每日/7 天趨勢線。
- **個性化檢視**：能夠選擇、排列和篩選列，以顯示與特定佇列最相關的指標 (例如，等待時間最長的任務、佇列中的平均時間、平均回答時間)。
- **可視化表示**：即時佇列指標將以視覺上吸引人且易於理解的格式 (表格、圖表、圖形) 呈現。
- **向下鑽取功能**：主管可以深入研究佇列詳細資訊，檢查代理狀態和當前交互，並深入瞭解基於技能的路由。

- **直接操作**：介面提供對分配或刪除代理等操作的直接訪問 (對於基於代理的佇列)。

為何重要： 此功能提供了對佇列性能的關鍵即時洞察，使主管能夠快速做出數據驅動的決策，以優化人員配備、提高服務級別並適應不斷變化的呼叫量。

重要提示：

- 此功能僅在新 UI 中實現。 主管需要切換到「**新外觀**」才能訪問即時佇列統計資訊。
- 新的佇列檢視將自動在「**New Look**」介面中為監督員顯示。 他們無需更新 JSON 佈局即可啟用或訪問此功能。

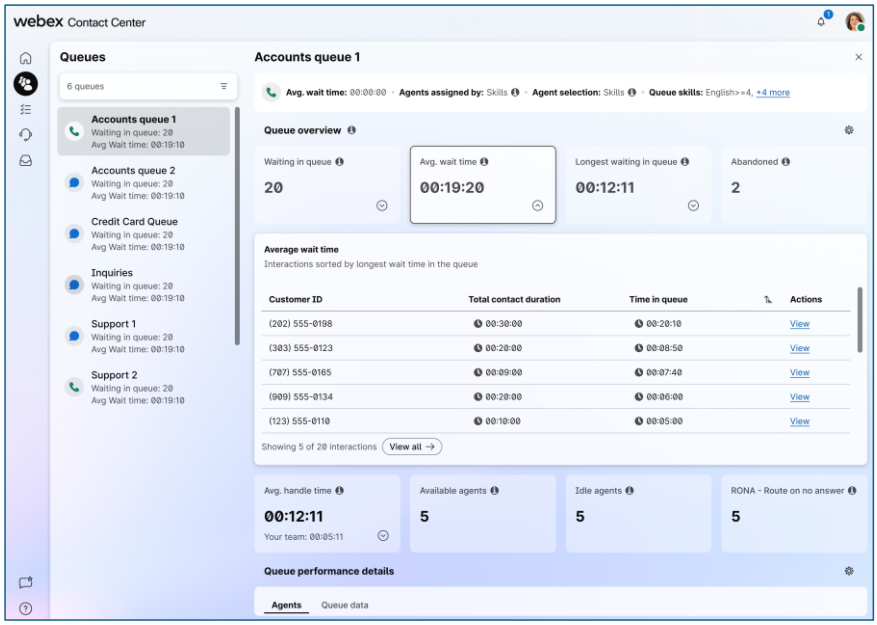


圖 17 新監督員即時佇列統計資料 Tab

3.2.2. 互動清單檢視 (預設啟用)

記錄管理區域將被新的交互 Tab 所取代，提供所有客戶交互的全面視圖。

變更內容：

- **新的“交互”Tab**：此 Tab 將提供每個階段客戶交互的清晰、實時視圖，整合即時、佇列中和過去的交互。

Commented [M(16]: 讓我們刪除這一行 @Janani 羅摩克里希南 (詹拉馬克)

Commented [TS17R16]: 除名，但在賈納尼確認後將完全刪除。

Commented [M(18R16]: 讓我們肯定刪除..我知道我們現在不會刪除它。

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - 您能否附上一條說明，即新的佇列視圖將自動為主管顯示，他們不需要更新 JSON 佈局？

Commented [TS20R19]: 更新了註釋。

- **三個子標籤**：
  - **活動交互**：實時監控即時對話，顯示交互 ID、管道、佇列、代理姓名和參與持續時間等詳細資訊。
  - **佇列內交互**：查看在佇列中等待的交互，包括交互 ID、佇列、管道和在聯繫中心花費的時間。
  - **完成的交互**：輕鬆訪問過去的交互和錄製。
- **可自定義的表格**：用於過濾和組織數據的可定製表格，增強可用性。

為何重要： 此增強功能簡化了跟蹤正在進行的案例和審查已完成的交互，通過為交互管理提供單一、直觀的介面，提高了主管的效率和回應能力。

有關篩選器的說明：多個篩選器專門對應於電子郵件管道，例如電子郵件主題、收件者等。 要在「交互」頁面中使用這些篩選器，必須首先通過流控制啟用它們。

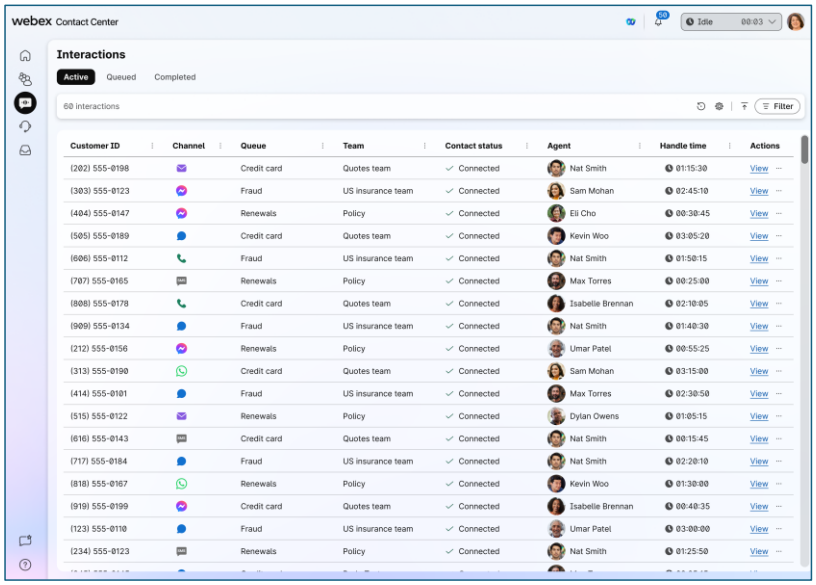


圖 18 新互動清單檢視

3.2.3. 互動詳細資訊檢視 (需要管理員設定)

用於詳細交互分析的全面整頁視圖，為主管提供更深入的見解。

變更內容：

- **增強的詳細資訊檢視**：主管將獲得客戶交互的全面概述，包括數位交互的即時和已完成的成績單。
- **豐富的數據面板**：除了現有記錄外，您還可以通過即時腳本、詳細的交互數據面板 (顯示時間、持續時間、保留時間和處理時間) 以及跨不同管道和日期的客戶旅程視圖獲得更深入的見解。
- **集中訪問**：此檢視整合了所有相關的交互數據，簡化了分析和審查。

為何重要： 這為主管提供了更豐富的數據，以改進監控、分析和更深入地瞭解客戶參與度，從而促進更好的指導和績效管理。

重要提示 / 即將推出：

- 客戶旅程小組件將在此檢視中添加和更新，作為快速跟蹤增強功能。
- 實時和歷史成績單也將作為快速跟蹤提供。

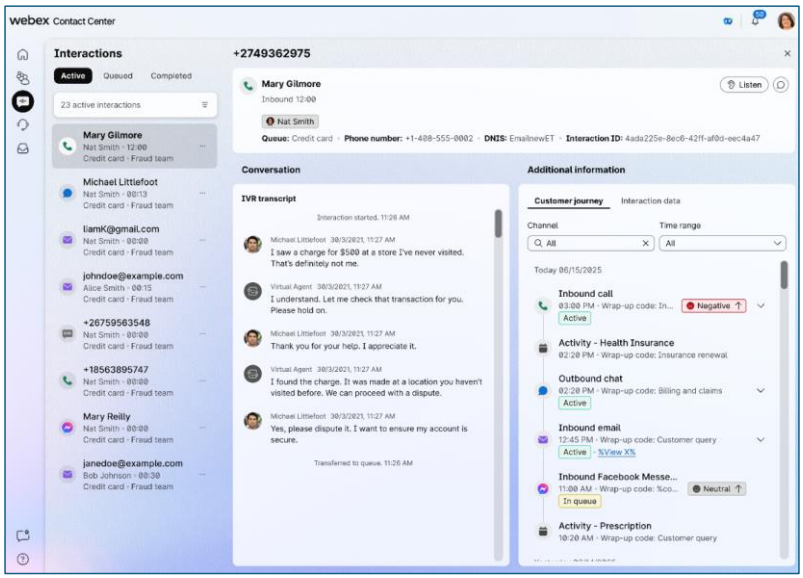


圖 19 綜合互動詳細資訊檢視

3.2.4. 在監督員桌面更新單個代理技能設定檔 (需要管理員設定)

監督員將能夠直接調整代理技能配置檔，簡化操作並減少管理開銷。

變更內容：

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (Janramak) 的成績單沒有正確...我們可以確認更新嗎？

Commented [J(22R21]: 已更新

- **直接更新**技術設定檔：監督員可直接從「小組績效詳細資料」檢視中的「監督員桌面」查看和更新各個代理技能設定檔。 這樣就無需導覽至 Control Hub 進行此類變更。
- **即時調整**：這使監督員能夠對其範圍內的代理進行即時調整，例如更新技能級別或分配/移除技能配置檔，從而確保對路由產生即時影響。
- **關鍵技能詳細資訊**：主管可以查看關鍵技能配置檔詳細資訊，例如技能名稱、技能類型和技能值，以快速做出明智的決策。
- **字母排序**：為便於使用，配置檔中的可用技能配置檔和技能將按字母順序排序。

重要性： 此功能增強了操作敏捷性，使主管能夠通過直接管理座席技能來快速適應不斷變化的需求，而無需管理員對每次更改進行干預，從而提高效率和回應能力。

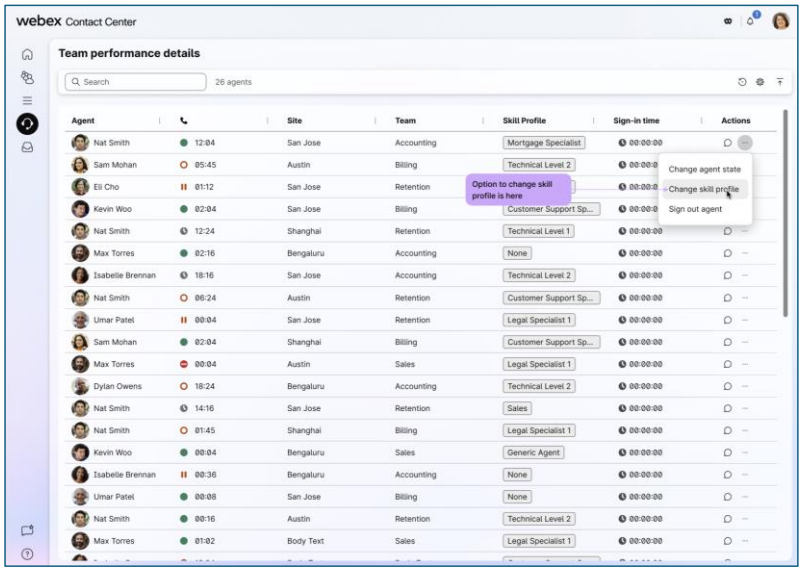


圖 20 主管直接技術設定檔更新

3.2.5. 從監督員桌面管理佇列的直接客服指派 (需要管理員設定)

監督員可直接將客服指派到基於客服的佇列，從而更好地控制員工管理。

變更內容：

- **直接指派代理到佇列**：主管可以從 Supervisor Desktop 直接將座席指派到基於座席的佇列，從而可以根據即時需求動態調整人員配備。
- **佇列容量可見性**：主管將可以查看已達到其容量的佇列，從而使他們能夠防止額外的代理分配，以避免佇列不堪重負。
- **基於角色的訪問**：管理員透過 Control Hub 控制此功能的存取權限，確保授權使用者進行變更。
- **即時確認**：成功更新佇列分配后，監督員將收到即時確認/通知。

為何重要： 此功能使主管能夠更好地控制代理分配，從而實現更動態、更高效的工作力管理，尤其是在基於代理的佇列環境中，並支援本地客戶的遷移。

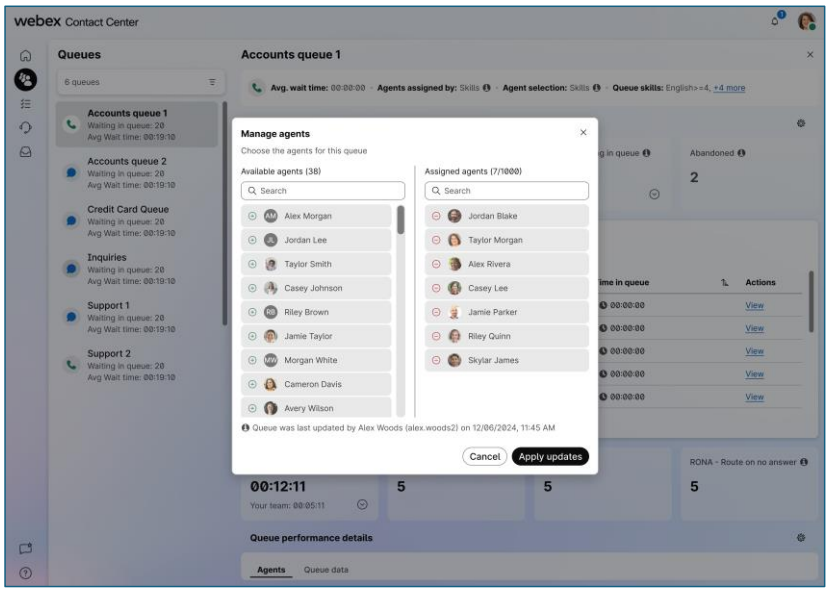


圖 21 主管直接代理指派

4. 結論：為您的聯絡中心賦能

Webex Contact Center 桌面的增強功能代表著在提升座席和主管日常體驗方面向前邁出的重要一步。 從簡化的登錄和直觀的任務管理到強大的即時洞察和靈活的呼叫處理，這些增強功能旨在提高效率、改善溝通並提供卓越的客戶服務。

我們鼓勵所有使用者探索這些新功能，提供反饋，並充分利用它們的潛力。 隨著我們不斷發展和完善 Webex Contact Center 體驗，您的見解非常寶貴。

5. 關鍵要點和合作夥伴行動專案

這些增強功能標誌著 Webex Contact Center 桌面的重大飛躍，為座席和監督人員提供了實質性的增強功能。 為了確保平穩過渡併為您的客戶實現價值最大化，以下是我們合作夥伴的關鍵成果和基本行動。

5.1. 為客戶提供核心成果

5.1.1 現代化且直觀的使用者體驗

- **期望**：座席和主管將體驗到新鮮、一致且具有視覺吸引力的介面。 這種全新的外觀旨在減少認知負荷，提高可用性，並提供更直觀的工作流程，為未來的創新奠定基礎。
- **溝通內容**：強調 UI 刷新的好處：更乾淨、更現代的外觀、更高的清晰度和更舒適的日常體驗。

5.1.2 賦能座席，推動更快的解決方案解決

- **期望**：座席可以獲得直接集成到其工作流程中的強大新工具。 即時成績單 **、客戶旅程小部件、 精選交互**和 **計劃回**調等 **功能將顯著增強他們理解客戶上下文、有效管理交互並提供更準確和及時回應** 的能力。
- **溝通內容**：強調這些功能將如何通過實現更加個人化和知情的交互來提高座席工作效率、減少平均處理時間 (AHT) 並提高客戶滿意度 (CSAT)。

5.1.3 增強的主管控制和即時運營洞察

- **期望**：監督員可以獲得前所未有的聯絡中心運營可見性和控制力。 新的 **即時佇列統計資訊**、全面的 **交互清單和詳細信息檢視**，以及直接 **更新代理技能配置檔** 和管理 **佇列** 代理分配的功能，將實現數據驅動的決策和主動的工作力優化。
- **溝通內容**：強調提高運營敏捷性和改進的管理能力，使主管能夠快速適應不斷變化的需求並優化團隊績效。

5.2. 重要的合作夥伴行動項目

5.2.1 主動溝通與意識

- **措施**：提前通知客戶這些即將發生的更改。 將此文檔作為資源共用，並突出顯示與其特定操作相關的主要優勢。

Commented [TS23]: 為了解決 Janani 的以下評論：「

我認為我們需要為合作夥伴提出3-5 個關鍵期望/結果以及 CTA，這意味著他們應該注意什麼以及他們應該告知客戶什麼。 閱讀大型文檔很難做到這一點。

最後一部分可以保持原樣，也可以從此處刪除並直接與合作夥伴共用，並提供指向此詳細文檔的連結。

- **為何重要**：早期溝通有助於管理期望併為客戶做好過渡準備，從而培養積極的採用體驗。

5.2.2 戰略設定與支援規劃

- **操作**： **至關重要的是，默認情況下，許多這些強大的新功能未啟用。** 查看本文檔中每個功能的“需要管理員配置”說明。 與您的客戶合作，戰略性地規劃功能標誌的啟動，在 Control Hub 中配置必要的設置，並調整用戶許可權。
- **重要性**：及時和正確的配置對於客戶釋放這些增強功能的全部價值至關重要。主動規劃可避免最後一刻出現問題，並確保功能根據客戶需求量身定製。

5.2.3 培訓和採用支援

- **措施**：為客戶的代理和主管準備培訓材料和課程。 重點介紹由精選、即時成績單、客戶旅程小部件和增強的主管管理工具等功能引入的新工作流程。
- **為何重要**：有效的培訓是成功採用功能的關鍵，確保使用者瞭解如何利用新功能來改進其日常任務和整體性能。

5.2.4 監控並提供回饋

- **措施**：鼓勵客戶在新功能發佈期間和發佈后提供有關新功能的反饋。 將任何重要的觀察或建議轉達回 Cisco。
- **為什麼重要**：您的見解和客戶反饋對於持續改進和完善產品非常寶貴。