



Cisco Webex Experience Management

- [Cisco Webex Experience Management Gadgets, à la page 1](#)

Cisco Webex Experience Management Gadgets

Les gadgets suivants Gestion d'expérience sont affichés sur le bureau Finesse que si votre administrateur vous a configuré les gadgets.

Parcours de l'expérience client (CEJ) Affiche toutes les réponses passées d'une enquête d'un client en une liste chronologique. Le widget permet de mieux comprendre le contexte des expériences passées du client dans l'entreprise et de nouer la relation convenablement avec le client. Ce gadget est automatiquement activé lorsqu'un agent est en contact avec un client par le biais d'un appel, d'une conversation en ligne ou d'un e-mail. Un agent peut afficher le parcours d'expérience client, y compris évaluations et scores tels que le score net du promoteur (NPS), la satisfaction du client (CSAT) et le score de l'effort client. Les réponses sont filtrées pour un client en fonction de l'ID du client, du numéro de téléphone ou de l'ID de courrier électronique, selon ce qui est disponible.

Outils d'analyse de l'expérience des clients (CEA) Affiche l'impression globale des clients ou des agents par le biais de mesures standardisées telles que NPS, CSAT et CES ou d'autres indicateurs clés de performance (KPI) suivis dans le cadre de la gestion de l'expérience. Ce gadget est disponible pour les agents et les superviseurs.

- **Connexion de l'agent** : lorsque vous vous connectez en tant qu'agent, ce gadget affiche vos mesures clés et vos KPI sous la forme d'un agrégat de toutes vos interactions avec les clients. Cela inclut le NPS, le CES et d'autres KPI telles que la convivialité de l'agent, l'enthousiasme, les compétences de communication.
- **Connexion du superviseur** : lorsque vous vous connectez en tant que superviseur, ce gadget affiche les données qui sont obtenues par le biais de l'ensemble du NPS, du CES et de la tendance de ces mesures au fil du temps. Vous pouvez afficher les données partagées par les équipes et les agents. Les analyses de "J'aime/J'aime pas" et "Analyse d'impact" permettent d'identifier les domaines à améliorer et de hiérarchiser les actions qui déterminent les mesures clés.

