



The bridge to possible

[Data sheet](#)  
**Cisco public**

# Cisco Webex Contact Center 1.0

December 2020

---

# Contents

Product overview	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Features and benefits	4
Data security and data privacy	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Global availability	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
System requirements	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Licensing	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ordering information	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Cisco Collaboration Flex Plan	25
Technical support services	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Cisco and partner services	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Cisco environmental sustainability	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Cisco Capital	27
For more information	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Document history	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Visão geral do produto

Cisco Webex® Contact Center é uma solução de centro de contato em nuvem omnicanal que pode transformar a experiência de seus clientes e melhorar seus resultados de negócios.

Projetado e construído a partir de sua base como uma solução em nuvem, o Webex Contact Center traz para sua empresa a inovação, flexibilidade e agilidade da nuvem com segurança e escalabilidade (Figura 1). Como uma assinatura baseada em nuvem, o Webex Contact Center permite um rápido tempo de entrada no mercado e de novas receitas, minimizando o investimento de capital inicial.

O Webex Contact Center é um software como serviço (SaaS) que oferece as vantagens significativas da entrega na nuvem. Com o Webex Contact Center, os clientes podem:

- **Maximizar os resultados dos negócios** melhorando as conversões de vendas, receitas, retenção, pontuação de satisfação do cliente e resoluções do primeiro contato.
- **Melhorar a visibilidade do desempenho nos sites** monitorando centralmente o desempenho operacional e comercial de agentes, equipes, sites, sistemas, e terceirizar parceiros em tempo real.
- **Reduza a sobrecarga administrativa** gerenciando operações e recursos do contact center em todas as geografias a partir de um centro de comando central na nuvem a um custo total de propriedade (TCO) reduzido.

Quer você seja uma nova empresa criando seu primeiro contact center, um negócio de tamanho médio olhando para melhorar as operações de contact center, ou uma grande empresa que necessitam visibilidade e controle sobre vários sites de contact center, Cisco® Webex Contact center é uma solução que pode atender às suas necessidades.



**Figure 1.** Arquitetura de nuvem nativa do Webex Contact Center - ágil e Seguro

### 1 Um caminho para a nuvem no seu ritmo com o Collaboration Flex Plan

Webex Contact Center está disponível como parte do Cisco Collaboration Flex Plan, que fornece um caminho inteligente e prático para a migração de um local para soluções de contact center e colaboração na nuvem em seu próprio ritmo, com uma experiência de usuário premiada em cada etapa.

## Recursos e benefícios

Os principais recursos do Webex Contact Center são descritos na Tabela 1.

**Table 1.** Recursos principais

Recurso	Benefícios
<b>Roteamento e gerenciamento de filas O</b>	<p>Webex Contact Center distribui as chamadas de maneira inteligente por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Equipes e agentes em vários locais</li> <li>◦ Agentes remotos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As estratégias de roteamento podem ser criadas para aproveitar as atribuições de habilidades no equipe ou nível de agente.</li> <li>• A disponibilidade do agente e os conjuntos de habilidades são combinados com precisão com a prioridade, o valor e as necessidades do cliente. Os agentes são mais produtivos e os clientes são melhor atendidos.</li> <li>• A partir de uma interface simples e amigável, os <b>supervisores podem alterar as estratégias de roteamento sem conhecer linguagens de script complexas</b>. Isso permite que as organizações dos clientes maximizem os recursos e respondam rapidamente às mudanças nas condições.</li> <li>• As modificações nas estratégias de roteamento entram em vigor imediatamente e podem ser aplicadas às chamadas atuais na fila.</li> <li>• Com o Webex Contact Center, as chamadas são <b>enfileiradas na rede em nuvem</b>, não em equipamentos locais. Essa abordagem oferece economias substanciais em hardware de telecomunicações, tarifas de pedágio e largura de banda. A capacidade de gerenciar centralmente os recursos do contact center em um nível global elimina variações nos tempos de fila entre os sites e reduz as despesas administrativas.</li> </ul>
<b>Opções de tipo de roteamento O</b>	<p>Webex Contact Center oferece uma gama completa de opções de roteamento para atender a uma variedade de necessidades de contact center. As opções de roteamento incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Roteamento baseado em habilidades.</b> Isso ajuda os contact centers a gerenciar conjuntos de habilidades do agente em um nível granular para otimizar as estratégias de roteamento de chamadas. Os agentes podem receber várias habilidades e tipos de habilidades com base em suas proficiências. As habilidades dos agentes podem ser definidas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Uma pontuação de proficiência de 1 a 10</li> <li>◦ Um valor “verdadeiro” ou “falso”</li> <li>◦ Um valor predefinido</li> <li>◦ Texto de forma</li> </ul> </li> <li>2. <b>livre Roteamento de agente mais longo disponível.</b> Os contatos recebidos são direcionados ao agente que está disponível há mais tempo.</li> <li>3. <b>Roteamento de equipe por capacidade</b>, que permite o roteamento de chamadas para números de telefone, sem exigir que os agentes façam logon no sistema. Isso é eficaz quando as pessoas que atendem a chamada não são agentes tradicionais do call center ou as chamadas podem ser atendidas por correio de voz, secretárias eletrônicas ou grupos de busca. <p>A equipe com base na capacidade não possui agentes específicos atribuídos a ela e os agentes não usam a área de trabalho do agente do Webex Contact Center. Uma equipe com base na capacidade pode ser usada para representar uma caixa de correio de voz ou um grupo de agentes que não é gerenciado pelo sistema Webex Contact Center. A capacidade dessas equipes é determinada pela configuração de capacidade, que pode ser substituída pelas estratégias de capacidade da equipe definidas no módulo de estratégia de roteamento.</p> </li> <li>4. <b>Roteamento de equilíbrio de carga.</b> Os contatos recebidos são distribuídos entre um grupo de equipes com base nas proporções especificadas na estratégia.</li> </ol>

Recurso	Benefícios
<b>Distribuição automática de chamadas (ACD) O</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Contact Center oferece um <b>portal baseado na web para configuração, gerenciamento e relatórios do ACD</b>. Os direitos de acesso são restritos pelo login do usuário, de modo que os administradores ou supervisores do cliente só podem gerenciar os sites pelos quais são responsáveis.</li> <li>• Os chamadores recebem <b>posições na fila e tempos de espera previstos com</b> base na velocidade média de atendimento por meio de um script padrão fornecido por serviços profissionais complementares.</li> <li>• O Webex Contact Center oferece a capacidade de <b>“transbordar” as filas de chamadas, com base no conjunto de habilidades, para agentes que possuem um conjunto de habilidades de nível inferior do que o agente alvo principal</b>. O módulo de roteamento no painel permite aos usuários a capacidade de designar como as chamadas são distribuídas aos agentes.</li> <li>• As filas de chamadas excedentes podem se espalhar por grupos compostos por uma ou várias equipes e podem incluir requisitos de habilidade específicos. Se um limite for excedido, as chamadas podem ser roteadas para uma fila de estouro, onde podem ser priorizadas para tratamento de chamadas mais especializado. Os limites podem ser ajustados a qualquer momento. Não há limite rígido para o número de habilidades que podem ser atribuídas a um agente.</li> <li>• Os agentes podem ser disponibilizados automaticamente após uma chamada, ficar indisponíveis ou ter um intervalo definido entre as chamadas.</li> <li>• Os agentes podem ser configurado para ter tempo de wrap-up manual ou automático tempo de wrap-up: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Em <b>wrap-up manual</b>, o agente recebe um período de tempo determinado pelo administrador para completar o seu wrap-up pós-atendimento. Isso pode ser estendido pelo agente se o administrador habilitar esse recurso.</li> <li>◦ No <b>pós-automático atendimento</b>, o agente estará imediatamente disponível após a chamada. Se o agente precisar ficar offline para uma reunião, treinamento ou intervalo para almoço, ele pode alterar seu status para ocioso. Nenhuma comunicação é roteada para o agente no estado ocioso.</li> <li>◦ Se um agente, por qualquer motivo, deixar de responder a uma chamada encaminhada para ele, a chamada é imediatamente retomada e redirecionada para outro agente disponível (“Redirecionar se Sem Resposta” ou RONA). Para evitar o envio de chamadas adicionais a um agente que não responde, o agente que não responde é colocado em um estado indisponível e deve fazer logon novamente para retomar o recebimento das chamadas.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Códigos de disposição (códigos de finalização) Os</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradores podem criar códigos de disposição (códigos de finalização) que podem rastrear o motivo do encerramento de uma chamada e o motivo da inatividade do agente (códigos ociosos).</li> <li>• Os códigos de motivo de inatividade podem ser para qualquer atividade de agente não relacionada a contato. Eles permitem que os supervisores rastreiem a disponibilidade do agente em detalhes.</li> <li>• Existem relatórios específicos - chamados de relatórios de código auxiliar - que rastreiam códigos ociosos e códigos de finalização.</li> </ul>
<b>Opções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• deWebex Contact Center oferece <b>retorno de chamada O retorno de chamada da fila e correio de voz</b> funcionalidade de. Quando a fila atinge um ponto predeterminado específico, os chamadores podem ter a opção de deixar seu número de telefone para um retorno de chamada ou podem deixar um correio de voz, em vez de esperar na fila.</li> <li>• Por meio de um contrato de serviços profissionais pagos, o Webex Contact Center pode oferecer retorno de chamada baseado na web que permite aos visitantes do site de um cliente solicitar que o contact center ligue de volta em um número de telefone fornecido pelo cliente. O mecanismo de roteamento do Webex Contact Center processará a solicitação de retorno, identificando o agente mais apropriado e conectando esse agente ao cliente.</li> </ul>
<b>Saudação do agente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Com suporte de serviços profissionais, o Webex Contact Center pode ser configurado para reproduzir uma saudação do agente automatizada e configurável para os chamadores, padronizando a experiência do chamador. A saudação ajuda a manter as vozes do agente atualizadas, pois eles não precisam repetir a mesma saudação em todas as chamadas.</li> </ul>
<b>Sussurro do agente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reproduza um anúncio configurável para um agente antes que o chamador seja conectado, fornecendo informações sobre o tipo de chamada sendo entregue (por exemplo, vendas ou suporte técnico) e outras orientações. Os agentes obtêm informações sobre o chamador por meio de seus fones de ouvido, agilizando o tratamento de problemas e melhorando a resolução na primeira chamada.</li> </ul>
<b>Agent desktop</b>	<p>Recursos de desktop Agent incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte para voz, e-mail e canais de chat</li> <li>• melhoradas experiência do usuário screen-pop para melhorar a produtividade dos agentes</li> <li>• estatísticas desempenho do agente para agentes para avaliar o desempenho durante o curso das dia</li> <li>• grelhas de atividade do agente personalizado para separar entrada e chamadas de saída</li> </ul>

Recurso	Benefícios
<b>Suporte a agente remoto</b>	<p>Webex Contact Center usa terminais existentes para entrega de chamadas. Esses terminais podem ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefones PSTN</li> <li>• Telefones celulares</li> </ul> <p>2 Com o Webex Contact Center, todos os agentes são essencialmente agentes remotos e têm exatamente os mesmos recursos, independentemente dos terminais. Todos os recursos do ACD funcionam da mesma forma para todos os agentes, sejam eles locais ou remotos e independentemente do terminal de telefonia. Os supervisores podem continuar a monitorar e registrar as chamadas tratadas pelos agentes, sejam remotos ou no escritório. O único equipamento necessário é:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um PC com conexão de banda larga</li> <li>• Um navegador compatível</li> <li>• Um número de telefone endereçável</li> </ul>
<b>Recuperação de desastres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• integrada As empresas podem redirecionar o tráfego do call center durante emergências inesperadas, como desastres naturais, interrupções nas instalações de transporte ou outras interrupções de energia.</li> <li>• Um telefone, computador e conectividade com a Internet são todos os equipamentos de que os agentes precisam para serem produtivos em qualquer lugar.</li> </ul>
<b>Single sign-on (SSO)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A solução simplifica o gerenciamento de login e senha para agentes e supervisores, permitindo apenas um login para a interface do usuário.</li> <li>• Todos os aplicativos Webex Contact Center são integrados ao serviço de identidade padrão do Webex Control Hub. Isso permite que parceiros e clientes façam SSO em qualquer aplicativo de contact center usando suas credenciais do Control Hub.</li> <li>• Além de usar o serviço de identidade integrado do Control Hub, um cliente pode redirecionar a solicitação de autenticação para o provedor de identidade comum (IdP) de sua organização. Este recurso requer que o IdP confirme o Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 com certos requisitos de configuração adicionais. Uma lista de IdPs de SSO testados e etapas de alto nível para validar outros serviços de IdP é fornecida <a href="#">aqui</a>.</li> </ul>
<b>Webex Control Hub</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Contact Center está integrado ao <a href="https://admin.webex.com">Webex Control Hub (https://admin.webex.com)</a> para fornecer uma experiência de administração unificada para todos os serviços de colaboração Cisco Webex, incluindo reuniões, chamadas, equipes e Contact Center.</li> <li>• Ele permite uma experiência de integração do usuário simplificada para um ou vários serviços de colaboração Webex por meio de uma única interface.</li> <li>• Controle de direitos, segurança e conformidade.</li> <li>• Para administradores de clientes, o Control Hub oferece uma interface baseada na web para: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gerenciar sua organização</li> <li>◦ Gerenciar seus usuários</li> <li>◦ Atribuição de serviços</li> </ul> </li> <li>• Para administradores de parceiros, o Control Hub é o ponto central para todos os serviços de provisionamento e pedidos para clientes finais. No Control Hub, você pode: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Adicionar novas organizações de clientes como organizações gerenciadas para sua organização parceira</li> <li>◦ Ver todas as suas organizações de clientes</li> <li>◦ Acessar organizações de clientes para atividades administrativas</li> </ul> </li> </ul> <p>3 Control Hub inicia no Portal de gerenciamento do Webex Contact Center, proporcionando facilidade de uso por meio de um único login .</p>
<b>Portal de gerenciamento do gerenciamento</b>	<p>4 O Webex Contact Center fornece aos administradores e supervisores ferramentas baseadas na web para gerenciamento e administração de ponta a ponta em tempo real de seus centros de contato. Os usuários podem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurar estratégias de roteamento flexíveis e fluxos de chamadas</li> <li>• Atribuir agentes multi-qualificados para filas</li> <li>• Monitorar o desempenho em tempo real por meio de painéis e monitoramento de chamadas</li> </ul>



Recurso	Benefícios
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acessar relatórios históricos e análises para rastrear tendências do cliente</li></ul>

Recurso	Benefícios
<b>Recursos de supervisão</b>  <b>(monitoramento de chamadas, treinamento e interrupção)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos de supervisão, incluindo <b>monitoramento, treinamento e interrupção</b>, são recursos de licença do Agente Premium.</li> <li>• Os supervisores podem usar o painel em tempo real para visualizar os <b>últimos estados de contato e agente</b>.</li> <li>• Um painel baseado na web fornece um <b>ponto centralizado para gerenciar e monitorar chamadas e contatos multimídia</b>. Os supervisores têm uma visão em tempo real dos volumes de chamadas e da atividade do agente em todos os sites, redes e tecnologias. Os gerentes de call center têm as ferramentas e informações para medir e gerenciar operações distribuídas de contact center em tempo real.</li> <li>• O status da fila e os contatos em espera na fila são exibidos na interface do supervisor em tempo real.</li> <li>• O <b>recurso de monitoramento de chamadas</b> permite que os supervisores acessem as chamadas para as equipes que gerenciam e ouçam as conversas, seja na rede corporativa ou por meio de uma conexão de discagem remota. Isso pode ser feito sem que o chamador ou agente saiba. O supervisor pode orientar ou interromper a chamada a qualquer momento. Se necessário, o supervisor pode orientar o agente sobre a conversa em particular ou criar uma conferência a três para ingressar em uma conversa em andamento. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ O aplicativo de monitoramento de chamadas oferece suporte a várias opções flexíveis para fornecer a flexibilidade de que os supervisores precisam. O monitoramento pode ser feito de <b>forma contínua, única ou programada</b>.</li> <li>◦ Uma combinação de uma ou mais filas, sites, equipes e agentes pode ser fornecido para criar um <b>cronograma de monitoramento</b> ou os supervisores podem escolher monitorar uma sessão em tempo real.</li> <li>◦ Os supervisores também podem <b>alterar o perfil de habilidade de um agente em tempo real</b>. Esse recurso fornece aos supervisores ferramentas táticas para gerenciar suas equipes de agentes e apoiar os objetivos de gerenciamento do contact center.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Gravação de chamadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O módulo de gravação de chamadas permite que usuários autorizados gravem chamadas e criem programações de gravação.</li> <li>• O <b>aplicativo de gravação de chamadas</b> permite que supervisores ou administradores decidam a programação de gravação para cada fila <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ A gravação pode ser restrita no local, equipe e nível de agente e inclui a flexibilidade de decidir se todas ou apenas uma porcentagem do total de chamadas serão gravadas.</li> <li>◦ A programação de gravação também oferece uma opção para permitir que os agentes <b>pausam a gravação</b> por um período específico, quando informações confidenciais forem compartilhadas.</li> </ul> </li> <li>• O <b>gerenciamento de gravação</b> recurso de um aplicativo semelhante a uma jukebox que permite que os supervisores acessem as gravações de chamadas que podem ser filtradas por filas, locais, equipes e agentes. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Este aplicativo também permite que a gravação de chamadas seja marcada usando rótulos específicos da empresa, o que reduz significativamente o tempo de acesso.</li> <li>◦ O aplicativo possui uma opção de pesquisa avançada que permite a pesquisa de gravações de chamadas para <b>variáveis CAD</b>, atributos de chamada como <b>Serviço de Identificação de Número Discado (DNIS), Identificação automática de número (ANI), ID da sessão, duração da gravação</b> e atributos personalizados.</li> </ul> </li> <li>• Os usuários podem escolher entre duas opções diferentes de gravação de áudio: registro de chamadas de conformidade ou gravação de porcentagem de chamadas. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>O registro de chamadas de conformidade</b> registra todas as chamadas atendidas por uma determinada fila. Essa configuração é útil para clientes que exigem 100% de registro para fins de conformidade.</li> <li>2. <b>A gravação de porcentagem de chamadas</b> permite que os clientes gravem um subconjunto de suas chamadas. Isso permite que os administradores verifiquem a qualidade da chamada em toda a empresa ou executem monitoramento de qualidade direcionado de certos agentes, equipes ou sites de call center. As chamadas a serem gravadas podem ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Selecionadas aleatoriamente pelo sistema em uma base percentual</li> <li>◦ Agendado por hora e / ou dia</li> <li>◦ Com base em critérios como o local, equipe ou agente para quem a chamada é encaminhada</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>• gravações são armazenadas no portal de gravações que fornece arquivamento e recuperação de gravações de chamadas.</li> </ul>
<b>Música em espera A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• música e as mensagens são gravadas e salvas como um arquivo .wav. Este arquivo é então carregado no Webex Contact Center e fica disponível para uso em qualquer fila configurada na plataforma.</li> <li>• Novas gravações podem ser carregadas do painel baseado na web a qualquer momento e disponibilizadas</li> </ul>

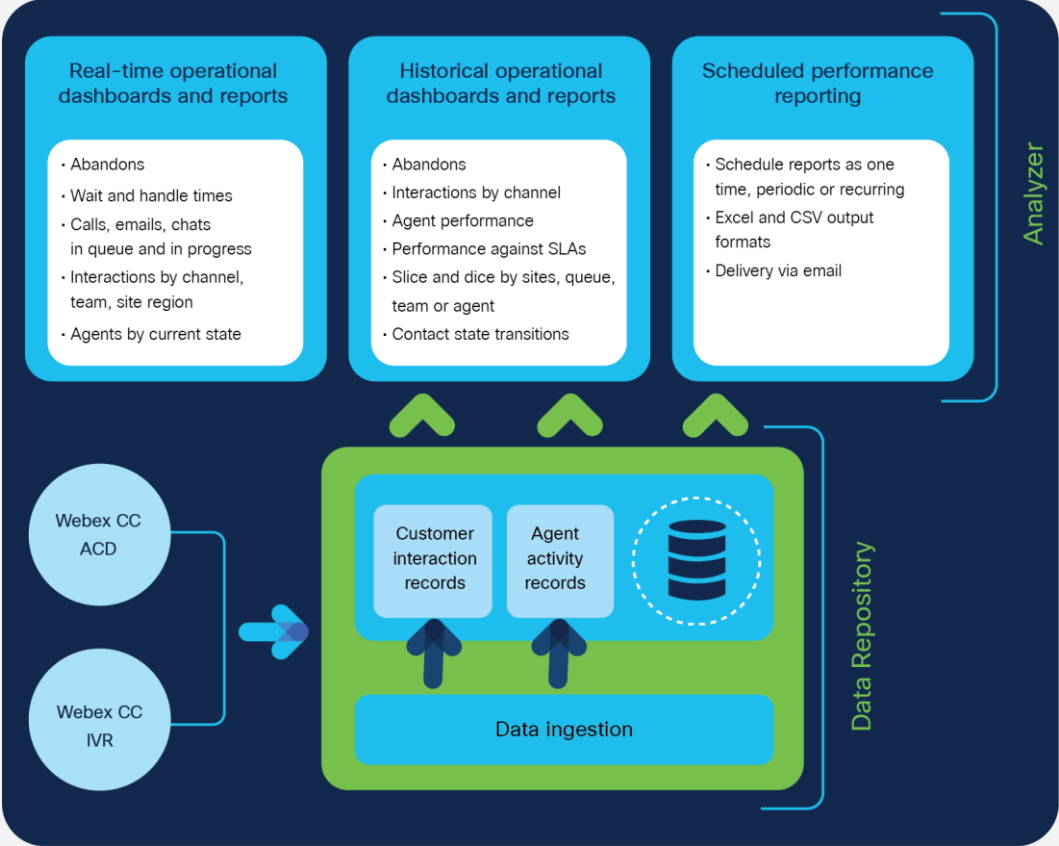


---

Recurso	Benefícios
	para os chamadores quase em tempo real.

Recurso	Benefícios
<b>Recursos de e-mail Os recursos de e-</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-mail estão incluídos apenas nas estações do Agente Premium.</li> <li>• A linha de assunto dos e-mails é verificada em busca de palavras-chave específicas da empresa para decidir o grupo de habilidades ou fila para a qual eles precisam ser roteados.</li> <li>• Depois que eles são colocados em uma fila, o mecanismo de distribuição de trabalho os atribui aos agentes disponíveis com base no algoritmo de enfileiramento selecionado no sistema.</li> <li>• Os agentes podem responder a e-mails com um <b>modelo de resposta de e-mail padrão</b> com visibilidade total das interações anteriores desse cliente.</li> <li>• Os recursos de email do Webex Contact Center incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Extração de emails de várias contas de email (Gmail e Office 365 em canais seguros)</li> <li>◦ Fornecimento de modelos com saudações e assinaturas</li> <li>◦ Roteamento de emails com base na análise de palavras-chave da linha de assunto</li> <li>◦ Um editor de email com recursos de rich text</li> <li>◦ Suporte para anexos com limites configuráveis</li> <li>◦ Multi -suporte de sessão para contatos de e-mail</li> <li>◦ Relatório de e-mails no Analyzer</li> <li>◦ Fornecimento de agrupamentos de conversas e histórico</li> <li>◦ Códigos de</li> <li>◦ finalização Indicadores sonoros para chegada de novos e-mails Recursos de</li> </ul> </li> </ul>
<b>bate-papo Os recursos de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bate-papo estão incluídos apenas nas estações Premium Agent.</li> <li>• O Chat usa a Webex Teams™ infraestrutura de mensagens para se comunicar entre o cliente e o agente.</li> <li>• Os clientes podem se conectar com um agente por meio de um balão de chat no site do cliente.</li> <li>• Os clientes podem selecionar um motivo para a interação em um menu suspenso. O motivo da seleção é usado para rotear a interação do cliente para a fila apropriada.</li> <li>• As interações de bate-papo são <b>atribuídas a um agente com base na estratégia de roteamento configurada</b>, por exemplo, "agente mais longo disponível".</li> <li>• Os recursos de chat da Web do Webex Contact Center incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Chat seguro</li> <li>◦ Tratamento de roteamento com base nos motivos do chat e na posição da fila</li> <li>◦ Criação de modelos de chat de autoatendimento usando um assistente intuitivo</li> <li>◦ Branding do chat bubble</li> <li>◦ Proactive chat</li> <li>◦ Integração com o assistente virtual do cliente (bots) usando o Google AI</li> <li>◦ Suporte para transferência de anexos e URLs no bate-papo</li> <li>◦ Respondendo com respostas prontas configuráveis</li> <li>◦ Cego / consulta transferência e conferência com outro agente ou supervisor</li> <li>◦ Os clientes podem baixar uma transcrição do bate-papo</li> <li>◦ Os clientes podem enviar pesquisas de satisfação do cliente (CSAT)</li> <li>◦ Um agente pode participar de várias sessões</li> <li>◦ -papos em Relatórios sobre bate-papos em Analyzer</li> <li>◦ Código de finalização para bate-papos</li> <li>◦ Indicador audível para novo bate-papo</li> <li>◦ Histórico de interação com o cliente</li> </ul> </li> <li>• Se necessário, um agente pode transferir um bate-papo para outro representante ou especialista no assunto usando o botão de transferência na página de bate-papo. O agente é apresentado com uma lista de filas e pode selecionar um agente disponível na fila para transferência. O novo agente receberá todas as informações do bate-papo anterior, bem como quaisquer notas internas deixadas pelo primeiro agente.</li> </ul>

Recurso	Benefícios
<b>Resposta de voz interativa de autoatendimento (IVR) O</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Contact Center oferece <b>tons de toque (multifreqüência de dois tons ou DTMF) e IVR habilitado para fala</b> (add-on opcional) para chamadas de entrada e saída e retornos de chamada.</li> <li>• Os clientes podem usar comandos de voz para recuperar informações sem nunca falar com um agente ou para navegar rapidamente até o departamento ou agente correto para melhor atendê-los.</li> <li>• O IVR vem com um <b>criador de fluxo de chamadas de arrastar e soltar baseado na web, fácil de usar</b>, que torna mais fácil para os usuários de negócios configurar e / ou manter fluxos de chamadas IVR.</li> </ul>
<b>IVR de tom de toque (DTMF)</b>	<p>Uma solução de IVR de tom de toque ágil fornece roteamento de chamadas inteligente e autoatendimento básico. O conjunto de recursos inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas de chamador de tom de toque (DTMF) Solicitações de</li> <li>• áudio</li> <li>• Integrações de terceiros</li> <li>• Dados de tela pop-up coletados em IVR passados para agentes</li> <li>• Relatórios históricos disponíveis no Analyzerem</li> <li>• baseadonavegador, criador de fluxo de chamada de arrastar e soltar</li> </ul>
<b>IVR habilitado para fala (add-on opcional)</b>	<p>IVR habilitado para fala é uma solução sofisticada de engajamento do cliente alimentada por texto-to-speech (TTS), reconhecimento de fala e automação de tarefas complexas do usuário final. Esta solução tem o preço de um recurso à la carte do Webex Contact Center. O conjunto de recursos inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Touch-tom (DTMF) chamador entradas</li> <li>• Multilingual reconhecimento automático da fala (ASR)</li> <li>• Aberta respostas fala</li> <li>• de texto-para-voz multilingue (TTS)</li> <li>• integrações de terceiros</li> <li>• de dados da tela-pop coletados em IVR passados para agentes</li> <li>• Real- relatórios de tempo e históricos</li> <li>• Construtor de fluxo de chamadas de arrastar e soltar baseado em navegador</li> </ul> <p>5 Tanto o IVR de tom de toque quanto o IVR habilitado para fala são baseados em nuvem e integrados ao Webex Contact Center. O IVR habilitado para fala pode ser chamado de dentro do IVR de tom de toque, portanto, em alguns casos de uso, pode ser mais econômico dividir o aplicativo entre as duas soluções.</p>
<b>Integrações de CRM O</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Contact Center possui conectores pré-construídos para integração com vários sistemas de CRM líderes do setor, incluindo Salesforce, Zendesk e MS Dynamics.</li> <li>• Além disso, a equipe de Cisco Professional Services pode ajudar a fornecer integração com outros aplicativos de CRM como um contrato de serviços profissionais pagos personalizados.</li> <li>• Como parte da integração, os dados sobre o cliente e o contexto da chamada são entregues ao agente em uma tela popup automática.</li> <li>• O Webex Contact Center também registra a interação dentro do aplicativo CRM para capturar a chamada de entrada. A integração permite clicar para discar de dentro dos aplicativos de CRM, onde o agente pode clicar em um número de telefone para discar para o cliente. A chamada discada é automaticamente registrada no registro cujo número foi discado.</li> <li>• Os conectores de CRM fornecem integração CTI entre o Webex Contact Center ACD e a ferramenta de CRM do cliente. O conjunto de ferramentas permite: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Controle de estado do agente Controle de</li> <li>◦ chamada</li> <li>◦ Clique para discar</li> <li>◦ Tela pop-up em ID de número automático (ANI) ou variáveis de chamada</li> <li>◦ Receber e fazer chamadas de entrada e saída (clique para discar) da</li> <li>◦ tela de registro automático do cliente do CRM pop-up no CRM</li> <li>◦ automático registro de atividades de chamadas no CRM</li> </ul> </li> </ul>

Recurso	Benefícios
<b>Integração de telefonia por computador (CTI)</b>	<p>Webex Contact Center simplifica a implantação e o gerenciamento de vários locais e locais de agentes, permitindo que as empresas reduzam o custo, a complexidade e as limitações das soluções tradicionais de contact center.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A infraestrutura central fornece os seguintes dados ao cliente de desktop: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Identificação automática de número (ANI)</li> <li>◦ Serviço de identificação de número discado (DNIS)</li> <li>◦ Seleção de prompt de dígitos inseridos pelo cliente (CED)</li> <li>◦ Seleção de local, equipe ou agente</li> </ul> </li> <li>• Tudo isso é entregue a qualquer agente conectado para o aplicativo, em qualquer lugar do mundo, sem a implantação de qualquer pegada de tecnologia na empresa.</li> </ul>
<b>Relatórios e painéis (Analyzer)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyzer reúne dados de seu distribuidor automatizado de chamadas (ACD) Webex Contact Center e resposta de voz interativa (IVR) para que você possa analisar, compreender e gerenciar seu contact center e otimizar a eficiência operacional em novos e inovadores maneiras.</li> <li>• Este recurso está disponível apenas com assentos do Agente Premium.</li> </ul> <p>Os dados são apresentados por meio do Analyzer como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Painéis operacionais em tempo real e históricos</b> que podem ser usados para monitorar as operações ao longo do dia para fazer mudanças operacionais que maximizam o desempenho e a produtividade.</li> <li>• <b>Relatórios de desempenho programados</b> que automatizam a criação de diários, semanais, mensais e trimestrais previamente criados manualmente.</li> <li>• <b>Análises exploratórias e de tendências</b> que capturam, organizam e exploram interativamente e analisam de forma cruzada as interações do cliente e a atividade do agente com os resultados comerciais e financeiros para encontrar oportunidades de otimização.</li> <li>• Detalhes dos tipos de informações fornecidas no Analyzer podem ser vistos na Figura 2.</li> </ul>  <p>O diagrama ilustra o fluxo de dados do Analyzer. À esquerda, dois círculos representam as fontes de dados: 'Webex CC ACD' e 'Webex CC IVR'. Uma seta azul aponta para um bloco centralizado de 'Data ingestion' (verde). Este bloco contém dois sub-blocos: 'Customer interaction records' e 'Agent activity records', ambos com setas azuis apontando para cima. À direita do bloco centralizado, há um ícone de banco de dados dentro de um círculo tracejado, rotulado 'Data Repository'. Três setas verdes apontam para cima de cada um dos sub-blocos de registro para três painéis de relatórios no topo: 'Real-time operational dashboards and reports', 'Historical operational dashboards and reports' e 'Scheduled performance reporting'. O nome 'Analyzer' está escrito verticalmente à direita dos painéis.</p>

**Figure 2. Relatórios e painéis do analisador**

Recurso	Benefícios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No núcleo do Analyzer está um <b>serviço de dados em nuvem (o repositório de dados), que armazena a interação do cliente e os registros de atividade do agente</b> do Cisco Webex Contact Center. O repositório pode ser atualizado em tempo real ou periodicamente, dependendo das necessidades do cliente.</li> <li>• Coletando dados do distribuidor automático de chamadas (ACD) da Webex Contact Center e aplicativos de contact center de resposta interativa de voz (IVR) em tempo real ou periodicamente, o Analyzer cria interação integrada com o cliente e registros de atividade do agente para cada contrato do cliente para fornecer métricas operacionais e de negócios intuições.</li> <li>• O Analyzer pode ser usado para segmentar, traçar o perfil e visualizar dados em sistemas de contact center e identificar as principais variáveis que afetam a eficiência do contact center e a produtividade do agente.</li> <li>• Com essas ferramentas de relatório, os clientes podem: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Criar medidas personalizadas.</b> Crie novas métricas de negócios calculadas usando campos e medidas do Webex Contact Center IVR e ACD.</li> <li>◦ <b>Determine o que afeta os resultados de negócios.</b> Identifique as principais variáveis que afetam a eficiência operacional. Identifique estatisticamente equipes de agentes de alto desempenho.</li> <li>◦ <b>Determine o que e quem oferece resultados.</b> Analise as métricas operacionais e a produtividade do agente e descubra a melhor forma de otimizar o desempenho.</li> </ul> </li> <li>• Categorizar dados de desempenho por: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pontos de entrada</li> <li>◦ Filas</li> <li>◦ agentes</li> <li>◦ Locais de</li> </ul> </li> <li>• Com uma interface de usuário intuitiva de arrastar e soltar, os usuários podem segmentar, criar perfis, criar tabelas e gráficos de dados em painéis históricos ou em tempo real, relatórios de desempenho e derivar insights.</li> <li>• Os dados do Webex Contact Center ACD, IVR, chat e interações por e-mail aparecem em um painel do lado esquerdo. Esses dados podem ser arrastados e soltos em uma tela central para criar insights e visualizações em tabelas interativas, gráficos de barras, gráficos de linha, gráficos de pizza e gráficos de movimento de tempo.</li> <li>• Os usuários podem criar relatórios ad-hoc selecionando o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Elementos de relatório sobre os quais gostariam de relatar - equipes, filas, sites ou pontos de entrada</li> <li>◦ Parâmetros de gráfico e tabela para exibir</li> <li>◦ Período de tempo específico para os dados</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Relatórios em tempo real As</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visualizações resumidas fornecem um instantâneo de <b>volumes de chamadas em tempo real, níveis de serviço e taxas de abandono</b> em cada local e em toda a empresa.</li> <li>• As estatísticas de chamadas são coletadas e normalizadas em toda a geografia e tecnologia para ambientes com várias fontes. Os dados podem ser apresentados em um gráfico ou exibição tabular.</li> <li>• Os parâmetros de dados acumulados em relatórios em tempo real incluem: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Chamadas conectadas</b>, que são o número atual de chamadas que foram aceitas por um site remoto e não foram encerradas.</li> <li>2. <b>Chamadas em fila</b>, que são o número atual de chamadas que foram conectadas ao serviço Webex Contact Center e estão esperando para serem distribuídas a um site remoto.</li> </ol> </li> <li>• Essas informações <b>permitem o roteamento de chamadas e o gerenciamento de distribuição de chamadas mais eficientes.</b> A partir desse sistema de gerenciamento centralizado, os gerentes do contact center têm controle e visibilidade em tempo real das estratégias de enfileiramento e roteamento de chamadas e monitoramento em tempo real.</li> <li>• Este poderoso painel pode ser personalizado para exibir informações definidas pelo cliente para cada site. Isso permite que o cliente gerencie, monitore e imponha a aderência do nível de serviço para cada local e para a empresa. Os privilégios de nível de usuário definem o acesso para gerenciamento de várias partes de sites e equipes específicos.</li> <li>• Os seguintes dados estão disponíveis para exibição em relatórios de intervalo em tempo real e em relatórios históricos: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Fila</b> - a equipe virtual à qual os dados pertencem.</li> <li>◦ <b>Tempo</b> - um período de tempo em intervalos de 30 minutos, para o qual a atividade da chamada é</li> </ul> </li> </ul>

Recurso	Benefícios
	<p>exibida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Chamadas de entrada</b> - total número de chamadas recebidas durante o intervalo do relatório</li> <li>◦ <b>Atividade do agente</b> - tempo total que um agente gasta em cada estado do agente</li> <li>◦ <b>Chamadas atendidas</b> - número de chamadas aceitas por um site remoto</li> <li>◦ <b>Chamadas na fila por hora</b> - número de chamadas na fila durante o intervalo do relatório</li> <li>◦ <b>Chamadas abandonadas</b> - número de chamadas abandonadas durante o intervalo do relatório</li> <li>◦ <b>Chamadas concluídas</b> - número total de chamadas no sistema durante o intervalo do relatório. Inclui chamadas atendidas e abandonadas Chamadas</li> <li>◦ <b>desconectadas</b> - número total de chamadas atendidas e, em seguida, desconectadas dentro do período limite de chamadas perdidas Chamadas</li> <li>◦ <b>curtas</b> - número total de chamadas encerradas dentro do limite de chamadas curtas sem serem distribuídas a um local remoto</li> <li>◦ <b>Tempo de resposta</b> - tempo cumulativo entre as chamadas chegam ao serviço Webex Contact Center e quando são atendidas.</li> <li>◦ <b>Tempo de conversatempo de</b> -conversaçoão cumulativo Tempo de</li> <li>◦ <b>filatempo</b> -cumulativo em que as chamadas ficaram na fila, esperando para serem roteadas para um site remoto.</li> <li>◦ <b>Tempo abandonadotempo</b> -cumulativo de chamadas no sistema por mais tempo do que o tempo limite curto de chamada, mas encerrada antes de ser atendida por um agente.</li> <li>◦ <b>Tempo IVR</b> - quantidade acumulada de tempo que as chamadas ficaram no sistema IVR, esperando para serem atendidas</li> <li>◦ <b>Porcentagem de chamadas atendidas</b> - número de chamadas atendidas dividido pelo número de chamadas recebidas , menos chamadas curtas, multiplicado por 100. Uma chamada atendida é uma chamada aceita por um site remoto e desconectada dentro do ca perdido Todo o limite, atendido por um agente ou enfileirado no site remoto durante o intervalo do relatório.</li> <li>◦ <b>Tempo médio de conversaçãotempo</b> -médio de conversaçoão, calculado dividindo o tempo total de conversaçoão pelo número total de chamadas encerradas durante o intervalo do relatório</li> <li>◦ <b>Tempo médio na filatempo</b> -total que as chamadas ficaram na fila esperando para serem enviadas a um site remoto, dividido pelo número total de chamadas que ficaram na fila</li> <li>◦ <b>Tempo médio de abandonotempo</b> -total que as chamadas permaneceram no sistema antes de serem abandonadas, dividido pelo número total de chamadas abandonadas</li> <li>◦ <b>Velocidade média de atendimento</b> - tempo total de atendimento dividido pelo número total de chamadas atendidas</li> <li>◦ <b>Nível de serviço</b> - porcentagem de chamadas atendidas dentro do limite de nível de serviço predefinidopara a equipe virtual</li> <li>◦ Relatórios históricos Os relatórios</li> </ul> <p><b>7 fornecidohistóricos de chamadas fornecem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumos semanais de volume Relatórios</li> <li>• padrão e definidos pelo usuário</li> <li>• Exibições de registro de detalhes de chamadas em diferentes níveis</li> <li>• Relatórios de fila</li> <li>• Gráficos personalizáveis</li> <li>• Capacidade de download</li> </ul> <p>8 Detalhes de chamadas de contato são exibidos para todas as chamadas e todos os trechos da chamada. O registro de detalhes da chamada representa o ciclo de vida completo de um chamador. Ele rastreia o histórico da chamada desde o momento em que chegou ao ponto de entrada, seja como uma nova chamada externa ou como uma chamada transferida de outro ponto de entrada ou fila, até que a chamada seja encerrada. Quando um agente transfere uma chamada para outro agente, um registro de detalhes do segmento é criado para cada trecho da chamada.</p> <p>9 Os relatórios históricos do agente fornecem: Relatórios do</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• site, da equipe e do agenteRelatórios de</li> <li>• Resumos de desempenhofinalizaçoão</li> </ul>






Recurso	Benefícios
	<ul style="list-style-type: none"><li>• e código ocioso</li></ul>

Recurso	Benefícios
<p><b>Integrações e APIs abertas O</b></p>	<p>10 Webex Contact Center é baseado em uma plataforma aberta cercada por várias APIs e interfaces. Isso permite que ele se integre facilmente com outros aplicativos e sistemas internos e de prateleira para alavancar os sistemas e investimentos existentes.</p> <p>11 Essa plataforma aberta também permite que o Webex Contact Center se integre a outros aplicativos do mercado para criar soluções exclusivas de ponta a ponta para os clientes. As APIs do Webex Contact Center permitem que terceiros desenvolvam software para potencializar e ampliar os recursos do Webex Contact Center.</p> <p>12 O Webex Contact Center oferece as seguintes APIs REST: APIs de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dados de contato:</b> fornece registros de dados de chamadas aprimorados específicos da sessão, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Chamador e detalhes do agente</li> <li>◦ Atividades de IVR</li> <li>◦ Códigos de finalização de</li> <li>◦ chamadas Gravações de chamadas</li> </ul> </li> <li>• <b>APIs de relatórios APIs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ RESTful para extrair relatórios em massa ou registros individuais sobre a atividade do agente , atividade da fila, informações de provisionamento de agente e fila, gravações de chamadas e metadados, etc.</li> </ul> </li> </ul> <p>13 Exemplos de opções de integração incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Integração de CTI com aplicativos de CRM O</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Webex Contact Center oferece suporte à funcionalidade de CTI, incluindo pop-ups de tela e recuperação de registros. As soluções da Cisco são abertas e baseadas em padrões da indústria, não em integrações e protocolos proprietários. Com essa abordagem, os clientes podem se integrar a diversos aplicativos de CRM diferentes.</li> </ul> </li> <li>• <b>Integração de IVR de terceiros: integre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ seu IVR existente ao aplicativo Webex Contact Center e ao fluxo de chamadas, colocando-o no início, no meio ou no final da chamada Webex Contact Center.</li> <li>◦ A correspondência de chamadas com base em pool DNIS correlaciona as chamadas recebidas em DNISs específicos do Webex Contact Center com as chamadas de saída correspondentes para os DNISs IVR de um cliente para ajudar a manter o roteamento de chamadas com base em DNIS.</li> </ul> </li> <li>• <b>Workforce Management (WFM) integração</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ permite aos clientes integrar seus sistemas de WFM existentes com Webex Contact Center</li> <li>◦ Fornece dados de atividade do agente histórico para agente de agendamento dentro de um terceiro WFM</li> </ul> </li> <li>• fornece em tempo real, notificação de atividade do agente orientada a eventos para a computação adesão</li> </ul>



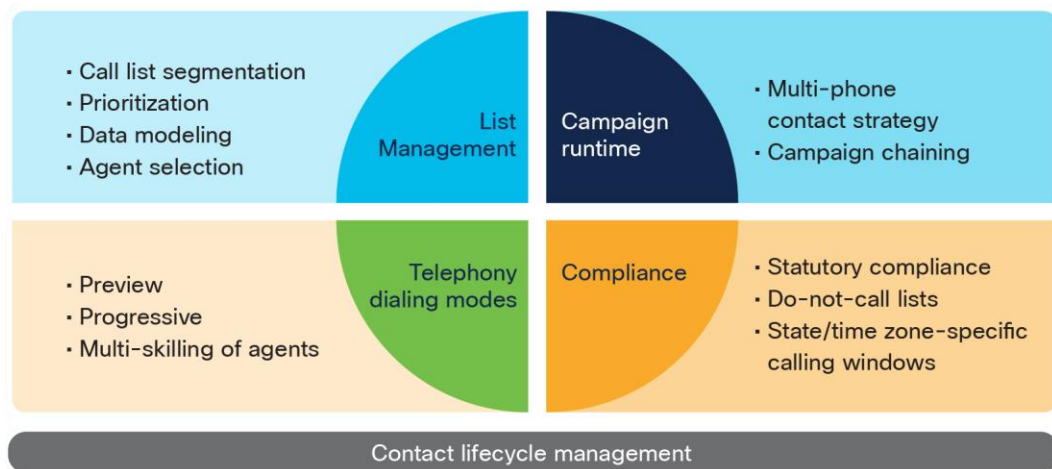
Além dos recursos principais fornecidos com o Webex Contact Center, a Cisco oferece uma série de recursos adicionais opcionais e parceiros com fornecedores selecionados para fornecer outras funcionalidades de primeira classe especificamente testadas e otimizadas para integração com o Webex Contact Center. A Tabela 2 descreve esses recursos complementares opcionais.

**Table 2.** opções de recurso add-on

Feature	Benefits
<p><b>Otimização da força de trabalho (WFO) O</b></p>	<p>14 Webex Contact Center tem um pacote opcional de otimização da força de trabalho unificada que oferece três funções principais:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Gerenciamento da força de trabalho (WFM)</b> - agendar e gerenciar a equipe</li> <li><b>Gestão da qualidade (QM)</b> - medir a eficiência e desempenho do agente</li> <li><b>WFO analytics</b> - analisar fala e desktop ações para obter insights</li> </ol> <p>As</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; background-color: #f9f9f9;"> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">Workforce Management</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p style="font-size: 0.9em; margin: 5px 0;">Schedule staff and manage adherence to schedules</p> <hr style="width: 50%; margin: 5px auto;"/> <p style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;">Forecast trends to prevent over- or under-staffing</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; background-color: #f9f9f9;"> <div style="background-color: #4caf50; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">Quality Management</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p style="font-size: 0.9em; margin: 5px 0;">Measure agent efficiency and performance through tailored evaluation forms</p> <hr style="width: 50%; margin: 5px auto;"/> <p style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;">Boost morale via gamification, agent self-assessment</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; background-color: #f9f9f9;"> <div style="background-color: #ff9800; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">WFO Analytics</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p style="font-size: 0.9em; margin: 5px 0;">Analyze speech and desktop actions to gain insights</p> <hr style="width: 50%; margin: 5px auto;"/> <p style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;">Correlate agent performance to NPS scores</p> </div> </div>
<p><b>Webex WFO Workforce Management (WFM)</b></p>	<p>16 soluções de otimização da força de trabalho oferecem aos supervisores, agentes e analistas de pessoal do contact center a capacidade de gerenciar dinamicamente as programações dos agentes, prever e planejar a equipe com base nas tendências e garantir o cumprimento das programações. Os principais recursos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agendamento dinâmico</b> - permite que agentes, supervisores e analistas de pessoal colaborem na criação de uma programação que atenda às necessidades de todos.</li> <li>• <b>Agendamento dinâmico durante o dia</b> - permite alterações de última hora na programação.</li> <li>• <b>Aprovação automatizada do agente</b> - para exceções, folga, oferta de programação / comércio e mentoria. Fornece fluxos de trabalho definidos para automatizar a aprovação, negação, lista de espera e tratamento manual</li> <li>• <b>Mentoria de pares iniciada pelo agente</b> - quando um agente envia uma solicitação e o par aceita, há uma aprovação do supervisor automatizada e as programações de ambos os agentes são atualizadas.</li> <li>• <b>Gamificação dos KPIs do agente</b> - os agentes ganham distintivos por pontuações de qualidade e aderência</li> <li>• <b>Planejamento estratégico e previsão</b> - permitem que os usuários prevejam as necessidades de pessoal com base nas tendências.</li> <li>• <b>Planejamento de férias e feriados</b></li> </ul>

Feature	Benefits
<b>Gerenciamento de qualidade (QM)</b>	<p>17 O gerenciamento de qualidade ajuda os clientes a medir a eficiência e o desempenho do agente usando formulários de avaliação personalizados. Os principais recursos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avaliação de qualidade multicanal</b> - avalie interações de chamada, e-mail e bate-papo Avaliações</li> <li>• <b>direcionadas</b> - encontre interações de interesse com extrema precisão usando uma combinação de dados de transações, dados de clientes, energia da fala e outros metadados relacionados a negócios.</li> <li>• <b>Biblioteca de formulários de avaliação personalizados</b> -baseados em porcentagem ou pontos</li> <li>• <b>comentários de avaliação do Pinpoint</b> - adicione comentários a uma chamada e pesquise comentários por perguntas, seção, formulário ou duração</li> <li>• <b>Gamificação de KPIs do agente</b> - agentes ganham emblemas para pontuações de qualidade e aderência</li> <li>• <b>Calibração de avaliação</b> - supervisores, gerentes e agentes pode comentar sobre uma avaliação para uma abordagem colaborativa para a qualidade</li> <li>• <b>Fila de contato automatizada</b> - os contatos são roteados para uma fila de contato de acordo com a configuração do fluxo de trabalho A</li> <li>• <b>integração de dados de pesquisa pós-chamada</b> com dados de chamada torna a reprodução facilmente acessível durante as avaliações</li> <li>• <b>Exportar chamadas</b> - use para treinamento ou dentro de e - Plataformas de</li> </ul>
<b>aprendizagem Opção de voz de saída</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta opção, com sua combinação um dos modos de discagem de saída, complementa a poderosa capacidade de tratamento de chamadas de entrada do Webex Contact Center.</li> <li>• Alocar agentes para lidar apenas com contatos de entrada, apenas de saída ou ambos de entrada e saída, oferecendo uma maneira eficaz de aumentar o uso de recursos.</li> </ul>
<b>Campanhas ativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A opção de campanhas ativas melhora a produtividade do agente e o desempenho geral dos negócios de um contact center, permitindo que os agentes passem mais tempo conversando com os clientes e menos tempo tentando contatá-los.</li> <li>• O recurso de complemento de campanhas de saída fornece: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gerenciamento de campanha de saída, incluindo encadeamento de campanha</li> <li>◦ Gerenciamento de lista</li> <li>◦ de contatos Estratégias de contato avançadas em vários números de contato</li> <li>◦ Automação com visualização e discagem progressiva</li> <li>◦ Ferramentas de conformidade A</li> </ul> </li> </ul>

Figura 3 detalha os componentes do complemento de campanhas de saída.



**Figura 3.** Funcionalidade de campanha de saída

18 Lista e recursos de gerenciamento de campanha

- O complemento de campanhas de saída fornece lista de contatos poderosa, mas flexível, e recursos de gerenciamento de campanha. Isso permite que os gerentes de contact center se concentrem em sua

Feature	Benefits
---------	----------

- estratégia de engajamento do cliente, em vez de perder tempo mantendo listas.
- Existem opções flexíveis para carregar listas de chamadas de saída no gerente de campanha. Isso pode ser feito carregando arquivos simples ou integrando-se a bancos de dados de clientes ou fontes de dados de terceiros.
  - Essas listas de saída importadas podem então ser segmentadas usando filtros orientados por regras de negócios para serem consumidas por várias campanhas de saída. Os administradores podem fazer ajustes em tempo real nas listas com base no desempenho da campanha ou em uma mudança na estratégia de negócios.
  - No nível do contato, as empresas podem priorizar a sequência de números de telefone a serem discados para um contato com base em suas preferências individuais.

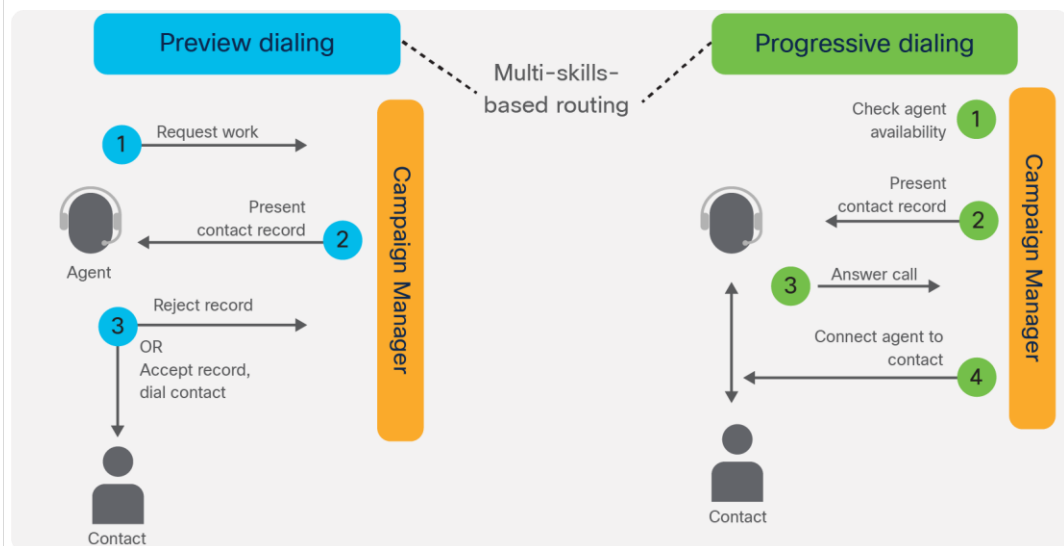
**Estratégias de tempo de execução de campanha** - o recurso do gerenciador de campanha oferece suporte a diferentes estratégias de gerenciamento para campanhas de saída, incluindo:

- Regras de discagem
- Automação de tempo de execução de campanha com base em programação
- Capacidade de alternar entre pontos de contato com base no resultado
- Estratégia de nova tentativa específica de contato

**Modos de discagem de telefonia** - a função de campanha de saída suporta visualização e modos de discagem progressiva.

- **Visualizar discador** - no final de uma chamada, os agentes veem a próxima chamada da lista. Eles revisam o registro do contato e decidem quando fazer a chamada ou pular para o próximo nome da lista. Isso é ideal para vendas em que o agente precisa fazer pesquisas entre as ligações para aumentar a chance de uma venda bem-sucedida.
- **O discador progressivo** disca automaticamente o próximo número da lista. Isso remove o tempo de espera entre as chamadas e pode melhorar significativamente a produtividade do agente. Isso funciona melhor quando as ligações de vendas são semelhantes em natureza e os agentes não precisam de tempo para pesquisar entre as ligações.

A Figura 4 ilustra os dois modos diferentes de discagem de telefonia.



**Figure 3.** visualização e discagem progressiva

**Ferramentas de conformidade de** - O recurso de campanhas de saída fornece ferramentas para garantir que as campanhas de saída permaneçam em conformidade com os regulamentos do setor.

- Para os Estados Unidos, possui ferramentas de conformidade superiores do Telephone Consumer Protection Act (TCPA), que incluem a verificação de listas de proibições no nível federal, empresarial e / ou de campanha e opções de discagem manual para contatos que não tenham fornecido consentimento prévio expresso por escrito (PEWC).
- Ele também mantém a conformidade com as leis estaduais sobre chamadas, como janelas de chamadas

Feature	Benefits
	<p>específicas de fuso horário.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No Reino Unido, a ferramenta de conformidade ajuda a garantir a adesão às regras de chamadas de saída do Ofcom (o regulador de comunicações do Reino Unido). As ferramentas permitem que os administradores definam limites de comunicação e estratégias de repetição para cada número de contato.</li> </ul> <p><b>Relatórios de saída</b> - O recurso de campanhas de saída inclui relatórios em tempo real e históricos, permitindo que você analise o status de sua campanha conforme ela ocorre e veja o que funcionou e o que não funcionou em campanhas anteriores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Os relatórios em tempo real incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidade do contato versus agente</li> <li>Status do contato</li> <li>Taxa de sucesso do contato por campanha</li> <li>Meta da campanha alcançada</li> <li>Chamadas discadas na semana por modo Os</li> </ul> </li> <li>relatórios históricos incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>Resumo da campanha</li> <li>Não ligar bloqueado</li> <li>Tentativa de contato</li> <li>Percentual de abandono</li> <li>retorno</li> <li>Tentativa do agente de</li> <li>Disposição por campanha, todos com filtros especificados pelo usuário Os</li> </ul> </li> <li>principais recursos dos <b>relatório de saída</b> incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuração automática do tempo de execução da campanha com base no intervalo de datas e dias específicos</li> <li>Uploads de dados de contato por meio de integrações de banco de dados perfeitas ou por meio de arquivos simples</li> <li>Atualização parcial da data para atualização de dados oportuna</li> <li>Algoritmo de seleção de contato configurável por estratégia de mercado</li> <li>Seleção de contato filtros impulsionados por resultados de negócios</li> <li>Compartilhando listas de contato em várias campanhas</li> <li>Configurando vários resultados de negócios por campanha</li> <li>Encadeamento de campanha, com a opção de copiar e mover campanhas</li> <li>Configurando planos de discagem e recalls para cada resultado de negócios para manter o ciclo de vida do contato</li> <li>Filtragem de conformidade para não ligar(DNC) listas nos níveis federal, global e de campanha</li> <li>Limpeza das listas de contato em relação às listas DNC</li> <li>Segmentação da lista de contatos por fuso horário</li> <li>Aderência aos tempos de chamada, regras e regulamentos globais e específicos do estado</li> <li>Vários números de chamada por contato em uma única campanha</li> <li>Configurando global novas tentativas em todos os números fornecidos para um contato em uma única campanha</li> </ul> </li> </ul>

## Segurança de dados e privacidade de dados

### Certificações e atestados

- Compatível com CATO (padrão Cisco InfoSec)
- Conformidade com HIPAA Conformidade com

- 
- GDPR
  - Webex Contact Center está atualmente em busca da certificação PCI-DSS Nível 1. A autocertificação é esperada no segundo semestre de 2020 com uma auditoria de terceiros para atestado de conformidade (AOC) até 2021. A AOC é revisada anualmente, a menos que exigido de outra forma por uma empresa ou com base nas mudanças de segurança do setor aplicáveis ao Webex Contact Centro.
  - As proteções de segurança implementadas para os serviços do Webex Contact Center atendem aos requisitos de política e controle conforme estabelecido na Estrutura de Segurança do Webex Contact Center e estão alinhadas com a Cisco Security and Trust Organization (STO).

### **Ciclo de revisão O**

Webex Contact Center gerencia sua política de segurança da informação usando um processo de gerenciamento do ciclo de vida da segurança. Este processo inclui os seguintes componentes com foco na política:

- Gestão do ciclo de vida da política
- Ratificação, aprovação e implementação
- Revisão anual, atualizações (conforme necessário) e recertificação
- Comunicação anual e treinamento de conscientização
- Gestão de exceções

---

## Compromisso de

- gestão A gestão é responsável pela supervisão e governança do ciclo de vida da política processo que garante que a postura, políticas e práticas de segurança do Webex Contact Center sejam implementadas, atualizadas e comunicadas à equipe e a outras partes, conforme apropriado.
- As equipes de operações e engenharia da Cisco são responsáveis por implantar sistemas, serviços e processos de TI consistentes com essas políticas.
- O Cisco STO comunicará as mudanças de política recomendadas ao gerenciamento e aos membros e partes relevantes conforme as necessidades do negócio, ou pelo menos anualmente. Um funcionário que tenha violado esta política pode estar sujeito a ações disciplinares, incluindo demissão.
- Para obter mais informações, consulte ad o [folha de dados de privacidadeCisco Webex Contact Center](#) ou visite o [Cisco Trust Center online](#).

## Disponibilidade global Os

países atualmente disponíveis incluem:

**Américas:** Canadá, Estados Unidos e toda América Latina (Brasil, México, Argentina e outros)

**EMEAR:** Áustria, Bélgica, Bulgária, Croácia, Chipre, República Tcheca, Dinamarca, Estônia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Holanda, Noruega , Polônia, Portugal, Romênia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido

**APJC:** Austrália, Nova Zelândia

## Requisitos do sistema

### Navegadores com suporte

Microsoft Windows 10:

- Chrome V76.0.3809 e superior
- Firefox ESR 68 e ESRs superior
- Microsoft Edge V42.17134 e superior

Mac OS X:

- Chrome V76.0.3809 e superior
- Firefox ESR 68 e superior ESRs

Chromebook:

- Chromium v73 e superior
- Chrome V76.0.3809 e superior

## Licenciamento

Cisco Webex Contact Center é um serviço em nuvem disponível em um Modelo de compra de Agente Simultâneo ou Agente Nomeado (Consulte a Tabela 3). Consulte o [guia de pedidos Webex Contact Center](#) para obter detalhes adicionais.

O Webex Contact Center também está disponível no plano Cisco [Plano Flex de Colaboração](#). Consulte a [folha de dados do Contact Center](#) e o [Cisco Collaboration Flex Planguia de pedidos do Contact Center Cisco Collaboration Flex Plan](#) para obter mais informações sobre compras como parte deste plano.

O Cisco Webex Contact Center oferece suporte a excedentes baseados no uso. SKUs excedentes serão automaticamente adicionados a cada pedido. O uso da nuvem será relatado mensalmente e cobrado como a parte comprometida, e qualquer uso acima dos níveis comprometidos será cobrado como excedente.

Mediante solicitação razoável da Cisco, você ajudará e disponibilizará informações à Cisco para facilitar a verificação do número de SaaS ou licenças de software que você instalou, acessou, implantou ou ativou.

**Table 3.** Modelo de compra disponível e tipos de agente para Cisco Webex Contact Center

Modelo de compra	Agente padrão Agente	Premium Agente
simultâneo	X	X
Agente nomeado	X	X

Um usuário do Contact Center é um usuário que se conecta ao sistema do contact center como parte das tarefas desempenhadas em nome do cliente .

Agente Simultâneo é a quantidade máxima de usuários do Contact Center que estão conectados simultaneamente para usar o software ou serviços Webex Contact Center Enterprise.

O Agente Nomeado é um usuário exclusivo do Contact Center que efetua login a qualquer mês para usar o software ou serviços Webex Contact Center.

### Tipos de agente O

Webex Contact Center está disponível em dois tipos de agente que podem ser combinados de acordo com o modelo de agente selecionado. A Tabela 4 explica os tipos. A Tabela 5 detalha as considerações ao escolher os tipos de agente.

**Table 4.** Tipos de agente disponíveis para Webex Contact Center

Tipos de agente	Descrição
Agente padrão Agente	padrão fornece funcionalidade essencial para call centers somente de voz com necessidades típicas ou sofisticadas. A funcionalidade de agente padrão inclui desktop de agente baseado em navegador, voz de entrada e saída, gravação de chamadas, IVR de tom de toque, chamadas de retorno de voz e web e conectores de CRM padrão.
Agente Premium O Agente	Premium inclui todos os recursos do Agente Padrão e adiciona comunicação omnicanal, como bate-papo e e-mail, relatórios e análises multicanais e monitoramento de supervisor e interrupção para todos os tipos de agentes.

**Table 5.** Considerações sobre o tipo de agente do Webex Contact Center Considerações sobre o

agente	Descrição
<b>Agentes comprometidos</b>	Os encargos são baseados em um modelo de uso. Você tem a opção de pagar por uma quantidade comprometida de agentes no pedido. A quantidade de agente comprometida será usada para determinar o uso de agente em excesso para cada mês.
<b>agente O</b>	Excesso de Webex Contact Center permite o uso de agente além da quantidade de agente comprometida selecionada no pedido. Os excedentes do agente são calculados a cada mês quando o número total de agentes usados excede o número total de agentes comprometidos adquiridos no pedido. Mensalmente, a Cisco fornecerá ao seu revendedor uma cotação de uso excedente para os agentes usados além do número de agentes comprometidos no pedido.
<b>Máximo de usuários provisionados</b>	na nuvem Na implantação da nuvem, você tem permissão para um número máximo de usuários que podem ser provisionados. A Cisco e seu revendedor configuram esse valor. Contate seu revendedor se sua capacidade precisar ser aumentada.

### Recursos e benefícios por tipo de agente

Sua seleção de tipo de agente lhe dá o direito de receber um pacote de recursos do Webex Contact Center. A Tabela 6 descreve os recursos incluídos e as opções adicionais disponíveis com base nas seleções de tipo de agente.

**Table 6.** Recursos do Webex Contact Center por tipo de agente

Recursos	Padrão	Premium
<b>Voz de entrada e saída</b>	Incluído	Incluído
<b>Intelligent skills-based routing and queuing</b>	Incluído	Incluído
<b>Browser-based agent desktop</b>	Incluído	Incluído
<b>Touch-tone IVR</b>	Incluído	Incluído
<b>Voice callback<sup>1</sup></b>	Incluído	Incluído
<b>Web callback<sup>1</sup></b>	Incluído	Incluído
<b>Basic outbound (preview dialing)<sup>2</sup></b>	Incluído	Incluído
<b>Call recording (with one month of storage)</b>	Incluído	Incluído
<b>CRM connectors for Salesforce, Zendesk, and MS Dynamics</b>	Incluído	Incluído
<b>Standard and customizable reporting</b>	Não incluído	incluído
<b>Multi-channel reporting and analytics (Analyzer)</b>	Não incluído	incluído
<b>Real-time and historical reports data storage</b>	Não incluído	incluído
<b>Email and web chat media</b>	Não incluído	incluído
<b>Supervisor privileges (monitoring, barge-in, and coaching of all agents)</b>	Não incluído	incluído



Recursos	Padrão	Premium
Speech-enabled IVR	Opcional	Opcional
Additional recording storage	Opcional	Opcional
Campaign management (outbound campaigns)	Opcional	Opcional
Workforce Optimization Quality Management (QM)	Opcional	Opcional
Workforce Management (WFM)	Opcional	Opcional
Workforce Optimization (WFO) Analytics <sup>3</sup>	Opcional	Opcional
Workforce Optimization (WFO) Analytics with transcription <sup>3</sup>	Opcional	Opcional
Workforce Optimization (WFO) bundle <sup>4</sup>	Opcional	Opcional

**Nota:** Os serviços de otimização da força de trabalho serão cobrados de todos os Agentes Nomeados do Webex Contact Center.

<sup>1</sup> pode exigir serviços

<sup>2</sup> pode exigir software de gerenciamento de campanha

<sup>3</sup> A análise WFO e a análise WFO com transcrição não podem ser solicitadas juntas

<sup>4</sup> O pacote WFO não pode ser misturado com gerenciamento de qualidade à la carte, gerenciamento de força de trabalho, análise WFO e análise WFO com transcrição

## Informações de pedido

Para fazer um pedido, entre em contato com seu parceiro certificado local da Cisco ou agente de vendas da Cisco. Se precisar de ajuda para encontrar um parceiro em sua área, use [a ferramenta Localizador de parceiros](#). Seu parceiro ou agente de vendas da Cisco também pode ajudar com quaisquer modificações em sua assinatura após o pedido inicial ser feito.

Consulte o [guia de pedidos do Contact CenterCisco Collaboration Flex Plan](#) para obter os detalhes completos do pedido.

## Cisco Collaboration Flex Plan

### Flexibilize a dinâmica da nuvem

Se sua empresa precisa de uma maneira mais intuitiva de trabalhar e um caminho financeiro mais previsível para a nuvem, converse com seu representante Cisco sobre o Cisco Collaboration Flex Plan. Para obter informações adicionais, visite: [cisco.com/go/collaborationflexplan](https://cisco.com/go/collaborationflexplan).

O Cisco Collaboration Flex Plan oferece às empresas um caminho inteligente e prático para levar seus negócios do local às comunicações e colaboração na nuvem em seu próprio ritmo, com uma experiência de usuário premiada em cada etapa.

Você pode adquirir serviços de reunião, colaboração em equipe, chamadas e contact center para todos os funcionários ou simplesmente adquirir o que você precisa hoje e crescer no seu próprio ritmo. Com o Flex Plan, um contrato inclui software, atualizações e suporte.

O Collaboration Flex Plan oferece vários benefícios importantes:

- **Conjunto completo de colaboração** - acesso a um pacote completo de colaboração em nuvem de nível empresarial que inclui tudo o que uma empresa precisa - chamadas na nuvem, reuniões, colaboração em equipe, contact center e um amplo portfólio de integração dispositivos
- **Assinatura OpEx única** - elimine a necessidade de pesados investimentos de capital iniciais e substitua-os por taxas mensais previsíveis. Consolide roteiros de tecnologia e relacionamentos com fornecedores (gerenciamento de licenças, faturamento, suporte).
- **Serviço de nuvem seguro e confiável e implementação**, com suporte de parceiros de canal corporativo certificados da Cisco
- **Flexibilidade** para oferecer suporte a uma combinação de implantações de sistema local e em nuvem, com proteção financeira para migração futura de qualquer licença local da Cisco incluída.
- **Construída para oferecer suporte a vários locais eglobais** múltiplos- requisitos de rede nacional
- **Experiência do usuário inteligente** que integra aplicativos e dispositivos de colaboração do cliente com outros aplicativos em nuvem dos quais você depende, para que você possa otimizar fluxos de trabalho e oferecer suporte de uma maneira mais intuitiva de trabalhar

## Serviços de suporte técnico A

Cisco oferece serviços de suporte técnico que abrangem as áreas de resolução de problemas, sucesso e adoção do cliente e gerenciamento de suporte designado em três camadas de serviço: Básico, Aprimorado e Premium (Figura 5). O suporte básico está incluído em qualquer assinatura do Cisco Collaboration Flex Plan sem nenhum custo adicional durante a duração de sua assinatura. Para obter mais informações sobre suporte básico, avançado e premium, leia a descrição de serviços para Cisco [Serviços de suporte de software](#).



Figura 5. Níveis de suporte da Cisco e o que eles incluem Serviços da

## Cisco e de parceiros

Adapta-se às mudanças do mercado enquanto aumenta a produtividade, melhora a vantagem competitiva e oferece uma experiência de mídia avançada em qualquer espaço de trabalho. Os pontos fortes combinados da Cisco e de nossos parceiros fornecem um portfólio de serviços que podem ajudá-lo a preparar sua infraestrutura para mudanças futuras alinhadas aos objetivos de negócios de longo prazo. Juntos, criamos soluções inovadoras de arquitetura centrada em rede, resultando em uma base escalonável e responsiva que pode ajudá-lo a obter o valor total de seu investimento em TI e comunicação.

Para obter mais informações sobre os [Serviços do Cisco Contact Center](https://www.cisco.com/c/en/us/products/contact-center/service-listing.html), visite: <https://www.cisco.com/c/en/us/products/contact-center/service-listing.html>.

## Sustentabilidade ambiental da Cisco As

informações sobre as políticas e iniciativas de sustentabilidade ambiental da Cisco para nossos produtos, soluções, operações e operações estendidas ou cadeia de suprimentos são fornecidas na seção “Sustentabilidade Ambiental” do Relatório de Responsabilidade Social Corporativa (CSR).

Os links de referência para informações sobre os principais tópicos de sustentabilidade ambiental (mencionados na seção “Sustentabilidade Ambiental” do Relatório de RSC) são fornecidos na Tabela 7.

Tabela 7. Ambiental

Tópico de Sustentabilidade de Sustentabilidade	Referência
Informações sobre o conteúdo do produto, leis e regulamentações	<a href="#">Materiais</a>
Informações sobre lixo eletrônico leis e regulamentos, incluindo produtos, baterias e embalagens,	<a href="#">conformidade com WEEE</a> <a href="#">A</a>

Cisco disponibiliza os dados de embalagens apenas para fins informativos. Ele pode não refletir os desenvolvimentos legais mais recentes e a Cisco não representa, garante ou garante que seja completo, preciso ou atualizado. Esta informação está sujeita a alterações sem aviso prévio.

## Cisco Capital

### Soluções de pagamento flexível para ajudá-lo a atingir seus objetivos

O Cisco Capital® financiamento torna mais fácil obter a tecnologia certa para atingir seus objetivos, possibilitar a transformação dos negócios e ajudá-lo a permanecer competitivo. Podemos ajudá-lo a reduzir o custo total de propriedade, conservar capital e acelerar o crescimento. Em mais de 100 países, nossas soluções de pagamento flexíveis podem ajudá-lo a adquirir hardware, software, serviços e equipamentos complementares de terceiros em pagamentos fáceis e previsíveis. [Saiba mais](#).

## Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre os produtos do centro de contato da Cisco, visite: <https://www.cisco.com/go/cc>.

## Histórico do documento

Tópico novo ou revisado	Descrito na	data
Primeira publicação de uma nova planilha de dados	N/A	26 de maio de 2020

**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Europe Headquarters**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)