Webex Contact Center Desktop: Verbesserungen bei der Journey von Agent und Supervisor

1. Einführung: Überarbeitete Erfahrungen für Agenten und Supervisors

Cisco Webex Contact Center entwickelt sich kontinuierlich weiter, um die Benutzererfahrung zu verbessern, Arbeitsabläufe zu rationalisieren und die Produktivität unserer Agenten und Supervisors zu steigern. Die bevorstehenden Verbesserungen bringen bedeutende Aktualisierungen mit sich, insbesondere eine aktualisierte Benutzeroberfläche, eine verbesserte Anrufverarbeitung und erweiterte Verwaltungsfunktionen.

Dieses Dokument bietet Ihnen einen umfassenden Leitfaden zum Verständnis dieser transformativen Veränderungen und beschreibt detailliert den Weg von der Anmeldung zum täglichen Betrieb für Agenten und Supervisors. Unser Ziel ist es, einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten und die Akzeptanz dieser leistungsstarken neuen Funktionen zu maximieren.

1.1. Allgemeine Aktualisierung der Benutzeroberfläche: Ein neues Erscheinungsbild für alle (standardmäßig aktiviert)

Commented [M(1]: Ziel ist der 22. Juli

Ein Eckpfeiler dieser Verbesserung ist eine umfassende visuelle Aufwertung sowohl für den Agenten- als auch für den Supervisor-Desktop. Diese Aktualisierung zielt darauf ab, eine sauberere, modernere und intuitivere Benutzeroberfläche bereitzustellen.

Was sich ändert:

- **Visuelle Verbesserungen**: Erwarten Sie aktualisierte Schriftarten, verfeinerte Hintergrundfarben, optimierte UI-Elemente und eine aktualisierte Farbpalette. Dies ist nicht nur kosmetischer Natur; Es wurde entwickelt, um die Klarheit und visuelle Attraktivität zu verbessern und Ihre täglichen Aufgaben komfortabler und effizienter zu gestalten.
- **Aktualisierte Informationsarchitektur**: Die zugrunde liegende Struktur der Desktop-UIs wird optimiert, um zukünftige Funktionalitäten nahtlos zu integrieren. Dies legt den Grundstein für Funktionen wie ein verbessertes Aufgabenmanagement, Echtzeit-Warteschlangenstatistiken und robustere Interaktionen Tab.

Vertrauliche Informationen von Cisco

Warum es wichtig ist: Diese visuelle Aktualisierung bietet ein konsistentes und modernes Erlebnis auf der gesamten Plattform, verbessert die Benutzerfreundlichkeit und bereitet den Desktop auf zukünftige erweiterte Funktionen vor.

Aktion für Benutzer: Die neue Benutzeroberfläche soll in Kürze allgemein verfügbar sein. Alle neuen Funktionen, die in diesem Dokument erwähnt werden, sind ausschließlich in der neuen Benutzeroberfläche verfügbar. Nach der Aktivierung haben Agenten die Möglichkeit, die neue Benutzeroberfläche über **Einstellungen zu TURN → Neues Aussehen** wechseln. Bitte beachten Sie jedoch, dass einige der neuen Funktionen im älteren Look nicht funktionieren. Für Supervisor sind alle neuen Funktionen nur in der neuen Benutzeroberfläche verfügbar und sie haben nicht die Möglichkeit, sie zu deaktivieren.

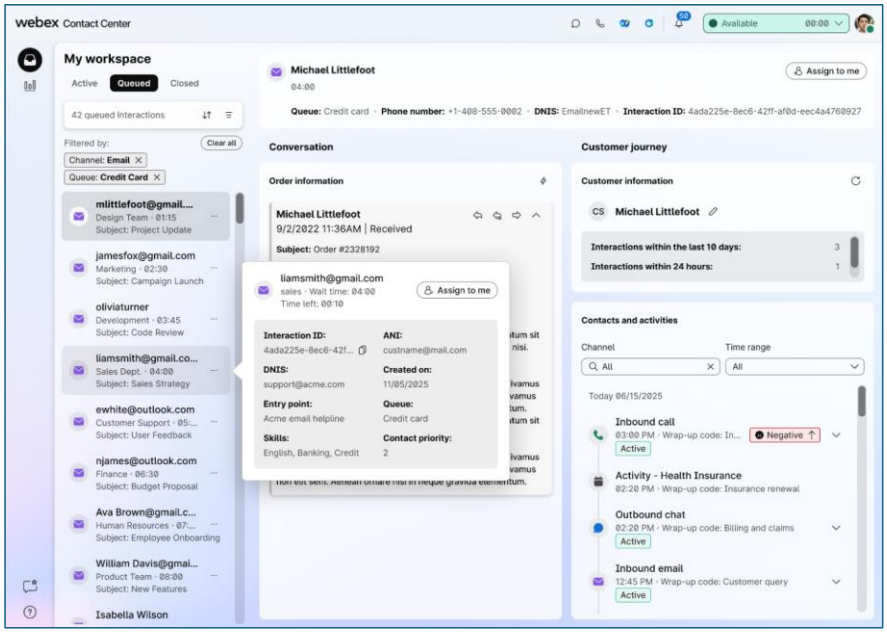


Abbildung 1Aktualisierte Agent Desktop-Benutzeroberfläche

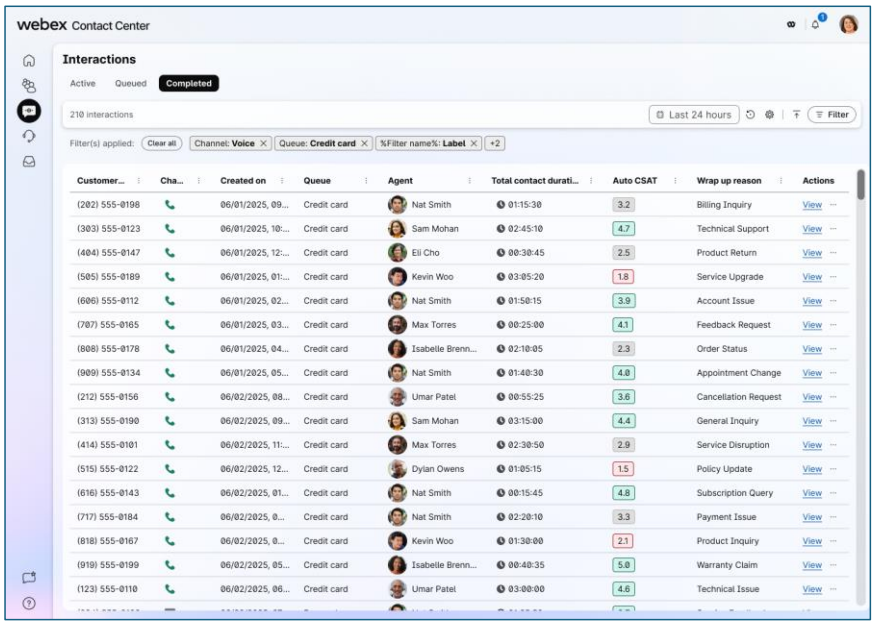


Abbildung 2 Aktualisierte Benutzeroberfläche von Supervisor Desktop

2. Die Agent Journey: Vom Login bis zur Kundeninteraktion

Commented [M(2]: GA-Datum: 22. Juli

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Änderungen und Verbesserungen beschrieben, die sich auf das Webex Contact Center Agent Desktop Erlebnis auswirken.

2.1. Erweiterte Anmelde- und Stationsanmeldeinformationen (erfordert Administratorkonfiguration)

Commented [M(3]: GA-Datum: 22. Juli

Der Anmeldeprozess wird optimiert, um schneller, effizienter und weniger fehleranfällig zu sein, um häufige Frustrationen bei Agenten im Zusammenhang mit falschen oder inaktiven Rufnummern und sich wiederholenden Auswahlen zu beheben.

Was sich ändert:

- **Intelligentere Anmeldeoptionen**: Auf dem Anmeldebildschirm werden dynamisch nur die Optionen angezeigt, die für Ihr Agentenprofil relevant sind. Wenn Sie z. B. für die reine Desktop-Telefonie konfiguriert sind, wird nur die Option "Desktop" angezeigt, damit unnötige Optionen vermieden werden.

Agenten, die nur digital arbeiten, werden keine Telefonieoptionen mehr angezeigt.

- **Vorausgefüllte Anmeldedaten**: Wenn Ihr Profil eine einzelne konfigurierte Vorwahlnummer oder Durchwahl enthält, werden diese Informationen automatisch vorausgefüllt, was Ihnen Zeit und Mühe spart. Für Profile mit mehreren Optionen steht ein praktisches Dropdown-Menü zur Verfügung, in dem Sie aus verschiedenen Wählplänen auswählen oder eine benutzerdefinierte Erweiterung eingeben können.
- **Webex Calling-Validierung: Für Webex Calling-Benutzer stellt die Echtzeitvalidierung** sicher, dass die eingegebene Durchwahl oder Rufnummer korrekt ist, auf einem Gerät oder in einer App registriert ist und derzeit nicht von einem anderen Agenten verwendet wird. Diese proaktive Validierung verhindert häufige Routingprobleme wie RONA (Redirection on No Answer) und verbessert die Genauigkeit der Anrufweiterleitung.
- **Funktion "Nicht mehr anzeigen"**: Ein neues Kontrollkästchen ermöglicht es Ihnen, Ihre Daten zu speichern und den Bildschirm zur Senderauswahl bei nachfolgenden Anmeldungen zu überspringen, um die automatische Anmeldung zu aktivieren und diesen Schritt zu umgehen. Diese Einstellung bleibt bei verschiedenen Browser-Anmeldungen erhalten und kann bei Bedarf jederzeit in den Profileinstellungen gelöscht werden.

Warum das wichtig ist: Bisher mussten Agenten ihre Anmeldeinformationen manuell eingeben und mehrere Schritte durchlaufen, um sich anzumelden, was häufig zu Verzögerungen und Fehlern führte. Diese Erweiterung optimiert den Prozess, indem wichtige Schritte automatisiert, die Anmeldezeit erheblich verkürzt, Fehler aufgrund falsch eingegebener Informationen minimiert und die Genauigkeit der Anrufweiterleitung verbessert wird. Agenten, die heute gespeicherte Anmeldeinformationen ausgewählt haben, wird die neue Benutzeroberfläche nicht angezeigt, sodass diejenigen, die diese Funktion bereits verwenden, eine nahtlose Benutzeroberfläche erhalten. Insgesamt führt diese Änderung zu einem reibungsloseren Start in den Arbeitstag und zu einer höheren Produktivität der Agenten.

Vertrauliche Informationen von Cisco

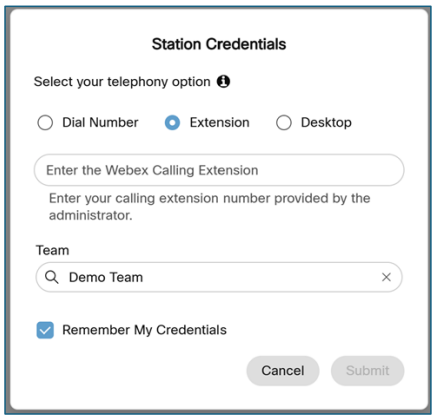


Abbildung 3 Bildschirm "aktueller Agenten-Anmeldung"

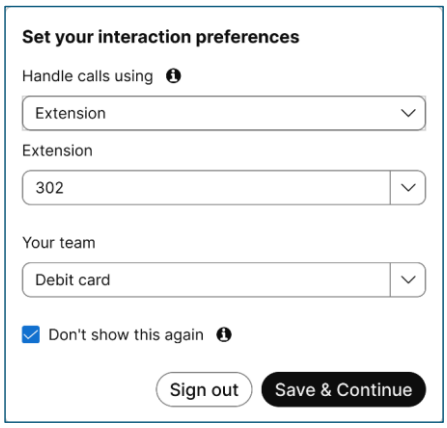


Abbildung 4 erweiterter Agenten-Anmeldebildschirm

2.2. Aufgabenverwaltung: Optimiertes Interaktionshandling

Die Art und Weise, wie Agenten eingehende und in der Warteschlange befindliche Tasks anzeigen und verwalten, entwickelt sich weiter, um mehr Klarheit und Kontrolle zu gewährleisten.

2.2.1. Aktualisierung der Taskliste-Benutzeroberfläche (standardmäßig aktiviert)

Commented [M(4]: 22. Juli

Der Bereich "Aufgabenliste" wird umfassend überarbeitet, um die Organisation und Lesbarkeit zu verbessern und einen einheitlichen Posteingang für alle Interaktionen zu bieten.

Was sich ändert:

- **Design** mit Registerkarten: Der vorherige geteilte Abschnitt für "**Neueste**" wird durch ein Design mit 3 Registerkarten ersetzt, das einen klaren Überblick über Ihr Arbeitspensum bietet:
    - **Aktiv: Zeigt** alle derzeit aktiven Interaktionen an, einschließlich Anruftyp, Telefonnummer des Kunden, DNIS, Warteschlange und verstrichene Zeit.
    - **In Warteschleife: Zeigt Interaktionen an, die in Warteschlangen auf die Kommissionierung durch den Agenten** warten, und zeigt den Namen des Kunden, die E-Mail-Adresse (falls verfügbar), die Warteschlange und die abgelaufene Zeit an.
    - **Abgeschlossen: Bietet ein chronologisches Protokoll der kürzlich abgeschlossenen Interaktionen über alle Kanäle** hinweg.
- **Verbesserte Sichtbarkeit**: Diese Änderung der Aufgabenliste-Benutzeroberfläche wird für alle Agenten sichtbar sein, die ihre Arbeitsbelastung durch die Bereitstellung einer umfassenden Ansicht aller eingehenden und laufenden Interaktionen in einem zentralen Fenster verbessert.
- **Indikatoren für ungelesene** Nachrichten: Heben Sie ungelesene Nachrichten in Chats und sozialen Konversationen visuell hervor.
- **Bulk-Aktionen**: Option zum **"Alle Aufgaben** akzeptieren", wenn mehrere neue Anfragen anstehen.

Warum das wichtig ist: Dieses Update führt eine erhebliche Änderung in der Art und Weise ein, wie Agenten ihre Interaktionen verwalten, indem der vorherige geteilte Abschnitt für "**Neueste**" durch ein optimiertes Design mit Registerkarten ersetzt wurde. Durch die Bereitstellung eines klareren und besser organisierten Überblicks über aktuelle, in der Warteschlange befindliche und abgeschlossene Aufgaben in einer zentralen Ansicht können Agenten ihre Arbeitslast besser priorisieren und verwalten. Diese Änderung vereinfacht nicht nur die Navigation, sondern verbessert auch die Effizienz, sodass Agenten Interaktionen effektiver verwalten und die Kundenzufriedenheit erhöhen können.

Vertrauliche Informationen von Cisco

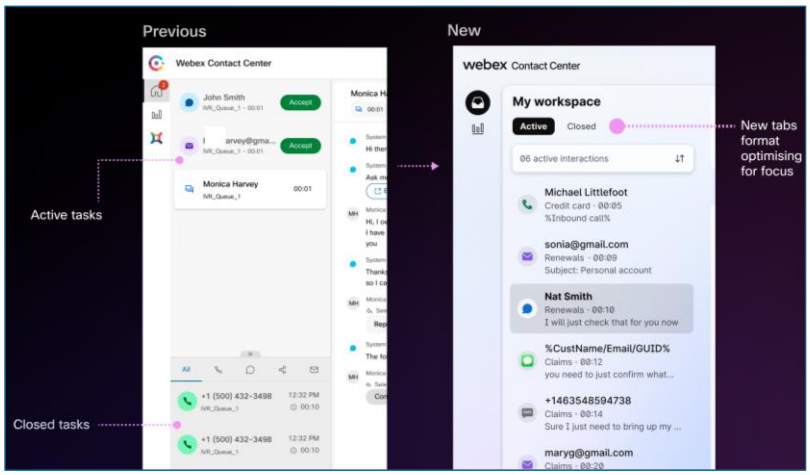


Abbildung 5 Aufgabenbereich – Alte vs. neue Benutzeroberfläche

2.2.2. Cherry Pick (Suchen und Auswählen) Interaktionen (Administratorkonfiguration erforderlich)

Commented [M(5]: Wir müssen angeben, wo die Funktion eine Administratorkonfiguration im Vergleich zu einer standardmäßig aktivierten Funktion benötigt.

Commented [TS6R5]: Wird für alle Funktionen aufgerufen, unabhängig davon, ob eine Funktion vom Administrator konfiguriert oder standardmäßig aktiviert ist, nur in den Titeln zum schnellen Verständnis.

Agenten erhalten mehr Kontrolle über die Auswahl digitaler Interaktionen aus Warteschlangen und können so ihr Arbeitspensum effektiver verwalten.

Was sich ändert:

- **Neue Funktion "In Warteschleife" Tab**: In der neuen Benutzeroberfläche "Aufgabenliste" ermöglicht die Tab "**In Warteschleife**" Agenten, Konversationen innerhalb der Warteschlangen, auf die sie Zugriff haben, anzuzeigen, zu filtern und zu sortieren. Dies betrifft Szenarien wie Interaktionsspitzen oder spezifisches Fachwissen von Agenten.
- **Von Agenten initiierte Auswahl**: Agenten mit Standard- und Premium-Lizenzen können sich jetzt manuell Konversationen zuweisen, auch wenn sie ihre gleichzeitigen Grenzwerte überschreiten, was Flexibilität bei der Bearbeitung von Aufgaben mit hoher Priorität oder speziellen Aufgaben bietet.
- **Filtern und Sortieren**: Die Benutzeroberfläche bietet verschiedene Symbole zum Anwenden von Sortierbezeichnungen (z. B. Kontaktpriorität, Kundenname, längste Wartezeit, Warteschlangenname) und Filtern (z. B. Interaktionsfluss, Details, Zeitmetriken, Kanal, Einstiegspunkt).
- **Echtzeit-Transkriptvorschau**: Agenten können Konversationstranskripte im schreibgeschützten Modus anzeigen, bevor sie eine Aufgabe übernehmen, was den entscheidenden Kontext für eine effiziente Bearbeitung liefert.

- **Massenauswahl**: Möglichkeit zur Massenauswahl von Konversationen aus der Warteschlange für mehr Effizienz.

Warum es wichtig ist: Diese Funktion ermöglicht es Agenten, bestimmte Konversationen basierend auf Fachwissen oder Dringlichkeit zu priorisieren und so das Kundenerlebnis zu verbessern, indem schnellere und genauere Lösungen sichergestellt werden. Es vereinfacht auch die Gesprächsübergangsverfahren am Ende von Schichten und ermöglicht es Agenten, Schleifen bei verwandten Aufgaben zu schließen.

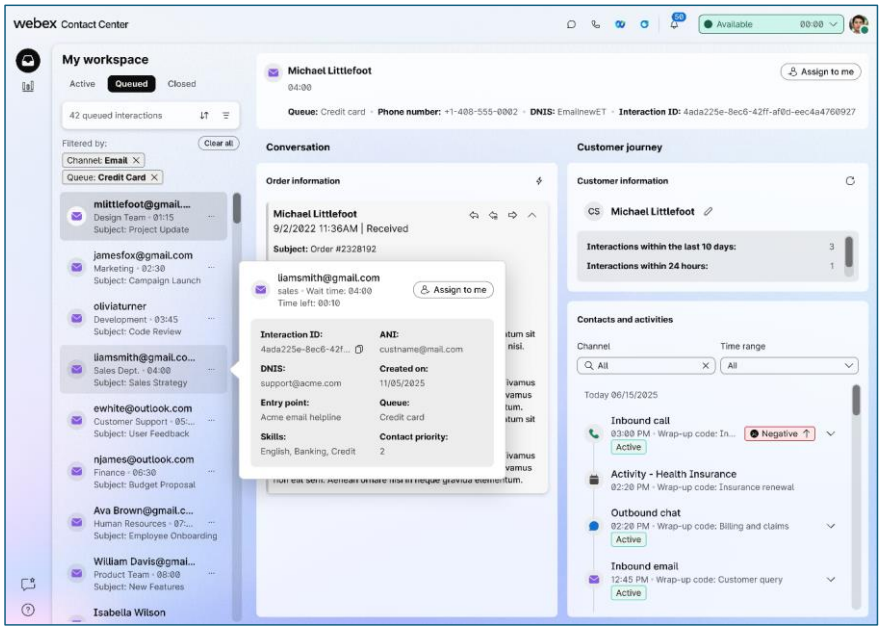


Abbildung 6 Agent Desktop mit Cherry-Pick-Funktionalität

2.3. Anrufverarbeitung: Verbesserte Kommunikationstools

Es werden mehrere Verbesserungen eingeführt, um die Anrufverwaltung effizienter zu gestalten und einen besseren Kontext bei Kundeninteraktionen bereitzustellen.

2.3.1. Echtzeit-Transkripte für Agenten (Administratorkonfiguration erforderlich)

Die Agenten verfügen nun über ein ständig aktualisiertes Live-Transkript der Kundengespräche, wodurch sie besser in der Lage sind, effektiv zu verfolgen und zu reagieren.

Was sich ändert:

- **Live-Transkription**: Jedes gesprochene Wort wird in Echtzeit direkt im Agent Desktop mit einer Ziellatenz von weniger als 1 Sekunde genau erfasst.
- **Automatisches Scrollen**: Das Transkript wird automatisch gescrollt, um die zuletzt gesprochenen Wörter anzuzeigen, während Agenten zurückblättern können, um frühere Teile des Gesprächs zu überprüfen.
- **Unterstützung von Anrufen** mit mehreren Teilnehmern: Während Anrufweiterleitungs-, Beratungs- oder Konferenzszenarien werden Transkripte live ab dem Zeitpunkt des Beitretens zum Anruf für neue Teilnehmer angezeigt, und die Beratungs-/Konferenzereignisse des primären Agenten werden deutlich gekennzeichnet.
- **Weniger manuelle Notizen**: Die Agenten können mühelos folgen, ohne dass sie manuelle Notizen machen müssen, sodass sie voll und ganz engagiert bleiben und sich auf den Kunden konzentrieren können.
- **Feedback-Mechanismus**: Am Ende des Gesprächs steht eine optionale Feedback-Option für Daumen hoch/runter zur Verfügung, um die Genauigkeit der Transkription zu verbessern.

Warum es wichtig ist: Diese Funktion verbessert die Kommunikationsgenauigkeit, reduziert Missverständnisse (insbesondere bei Akzenten oder komplexen Informationen) und steigert die Effizienz, indem sie sich wiederholende Gespräche und manuelle Notizen minimiert, was zu genaueren und schnelleren Antworten führt.

Vertrauliche Informationen von Cisco

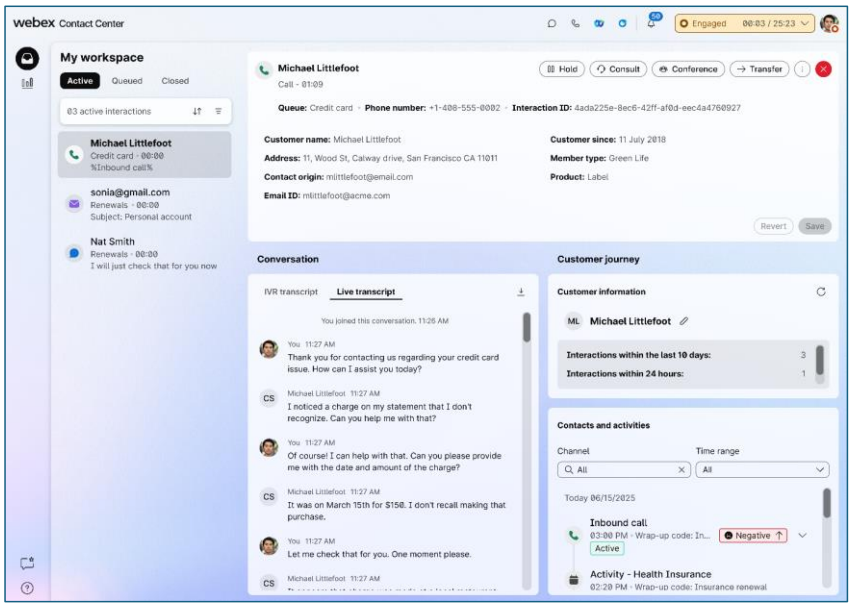


Abbildung 7 Agent Desktop mit Live-Transkripten

2.3.2. Skalierbarkeit: Verbesserte Consult- & Transfer-Modi (standardmäßig aktiviert)

Commented [M(7]: Ist das 3720 – wenn das der Fall ist, ist dies Juli

Die Benutzerfreundlichkeit für Anrufübergabe- und Konferenzfunktionen wird verbessert, um für mehr Konsistenz und Übersichtlichkeit zu sorgen, insbesondere in umfangreichen Bereitstellungen.

Was sich ändert:

- **optimierte Benutzeroberfläche**: Die Modale "Konsultieren" und "Übergeben" haben ein einheitlicheres und intuitiveres Design mit separaten Optionsfeldern für Einstiegspunkte und Warteschlangen.
- **Übersichtlichere Navigation**: Einstiegspunkte und Warteschlangen werden als separate Optionen im Übertragungsmodal angezeigt, um die Navigation zu vereinfachen und die Bildschirmfläche zu optimieren.
- **Standardisierte Auflistung von Entitäten**: Entitäten (z. B. Agenten, Warteschlangen) werden in beiden Modalen einheitlich aufgelistet, wodurch Ihr Arbeitsbereich optimiert wird, indem nur das angezeigt wird, auf das Sie Zugriff haben, basierend auf den Einstellungen der Zugriffskontrolle.

- **Paginierte Suche**: Stationsanmeldeinformationen, Beratungs- und Übertragungsmodalitäten unterstützen die paginierte Suche, um eine große Anzahl von Teams, Einstiegspunkten und Warteschlangen effizient zu verwalten.

Warum es wichtig ist: Diese Verbesserungen verbessern die Effizienz und machen Ihren Anrufbearbeitungs-Workflow reibungsloser, wodurch Verwirrung und Fehler bei Übertragungen und Rücksprachen, insbesondere bei großen Contact Centern, reduziert werden.

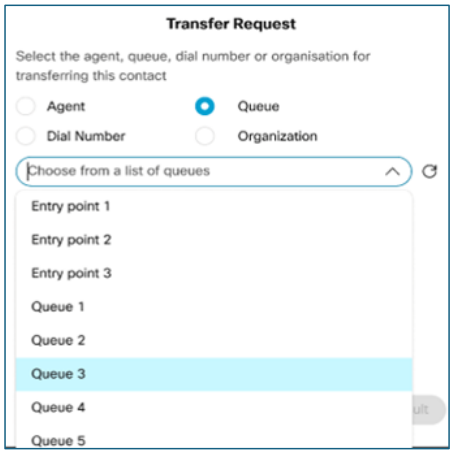


Abbildung 8 Stromübertragungs-/Konsultationsmodalale

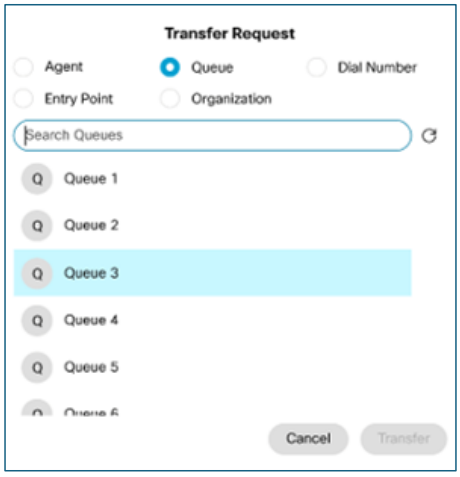


Abbildung 9 Erweiterte Transfer-/Konsultations-Modi

2.3.3. Ordnungsgemäße Verlängerung des Beratungszweigs, wenn der Kunde versehentlich abfällt (Administratorkonfiguration erforderlich)

Commented [M(8]: Der GA-Termin ist Mitte Juli

Diese Funktion verbessert die Zusammenarbeit während Beratungsgesprächen, sorgt für Kontinuität und ermöglicht es Agenten, Diskussionen auch dann abzuschließen, wenn die Verbindung zum Kunden unterbrochen wird.

Was sich ändert:

- **Clear Drop-Benachrichtigungen**: Agenten erhalten eine klare Benachrichtigung, wenn ein Kunde die Konversation verlässt, und der Teilnehmerbereich spiegelt die Abwesenheit des Kunden genau wider.
- **Nahtlose Zusammenarbeit** zwischen Agent und beratender Partei: Der Agent und die konsultierte Partei können ihre Diskussion ohne Unterbrechung fortsetzen, sodass sie sich über die nächsten Schritte oder Aktionspläne für den Kunden abstimmen können.
- **Flexibilität bei der Wiederherstellung der Verbindung**: Agenten haben die Möglichkeit, die Beratung zu halten, einen Rückruf an den Kunden durchzuführen, sich mit ihm zu verbinden und die Beratung nahtlos fortzusetzen, ohne den Kontext zu verlieren.

Warum es wichtig ist: Dadurch wird sichergestellt, dass Agenten Gespräche mit Experten auch dann abschließen können, wenn der Kunde ausfällt, wodurch die Prozesse nach dem Anruf verbessert, abrupte Enden reduziert und die Gesamteffizienz und das Kundenerlebnis verbessert werden.

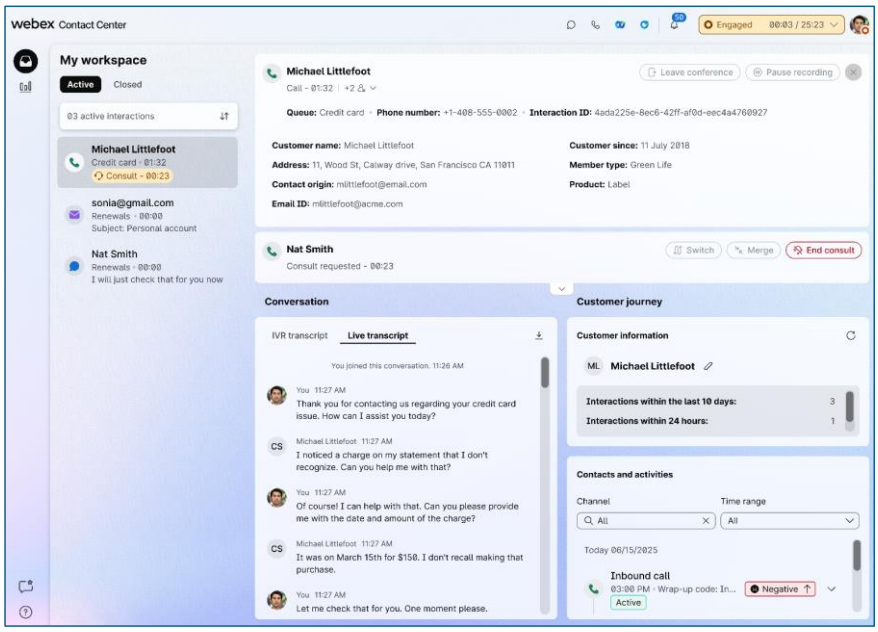


Abbildung Die 10 Konsultation wird fortgesetzt, nachdem die Kundenverbindung unterbrochen wurde

2.3.4. Planen von Rückrufen – Eingehend und manuell ausgehend (erfordert Administratorkonfiguration)

Commented [M(9]: Sollte dies in Abschnitt 2.3 zur Anrufbehandlung aufgenommen werden? Sie können Rückrufe planen, wenn Sie sich in einer Interaktion befinden

Commented [TS10R9]: Ja, danke. Dort würde es am besten Sinn machen. Verschieben dieses Abschnitts als 2.3.4.

Neue Funktionen für Agenten zur Planung von Rückrufen, die die Flexibilität bei der Nachverfolgung von Kunden erhöhen.

Was sich ändert:

- **Agenteninitiierte Rückrufplanung**: Agenten können sowohl eingehende als auch manuelle ausgehende Rückrufe direkt vom Desktop aus während einer Live-Interaktion oder sogar in einem Wrapup-Status planen.
- **Konfigurierbare Details**: Agenten können Rückrufdetails konfigurieren, wie z. B. den Namen des Kunden, die gewünschte Uhrzeit (von 30 Minuten bis zu 30 Tagen), die Zeitzone, die Rückrufnummer und den Warteschlangennamen.
- **Zuweisungsoptionen**: Rückrufe können jedem in der Warteschlange oder einem bestimmten Agenten zugewiesen werden.
- **Verwaltungsfunktionen**: Agenten können vorhandene Rückrufe verwalten, d. h. sie bearbeiten, erneut in Warteschlange stellen oder abbrechen.
- **Desktop-Benachrichtigungen**: Das System zeigt klare Desktop-Benachrichtigungen für geplante Rückrufe an.

Warum es wichtig ist: Dies bietet eine größere Flexibilität bei der Verwaltung von Kunden-Follow-ups und proaktiver Kontaktaufnahme, verbessert die Kundenzufriedenheit, indem Gespräche zu günstigen Zeiten ermöglicht werden, und steigert die Produktivität der Agenten durch die Verteilung des Anrufvolumens.

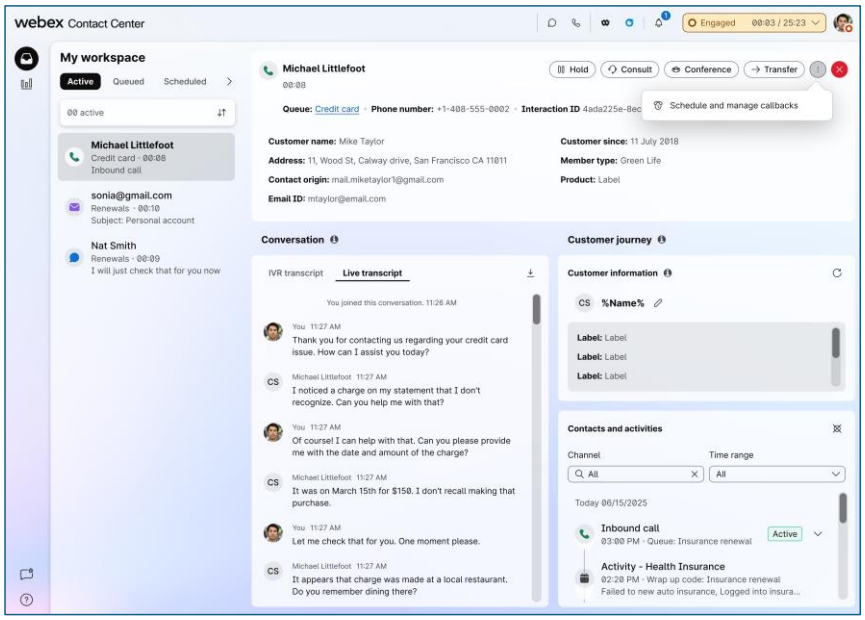


Abbildung 11 Erweiterte Rückrufplanung – Optionen für die Interaktionssteuerung

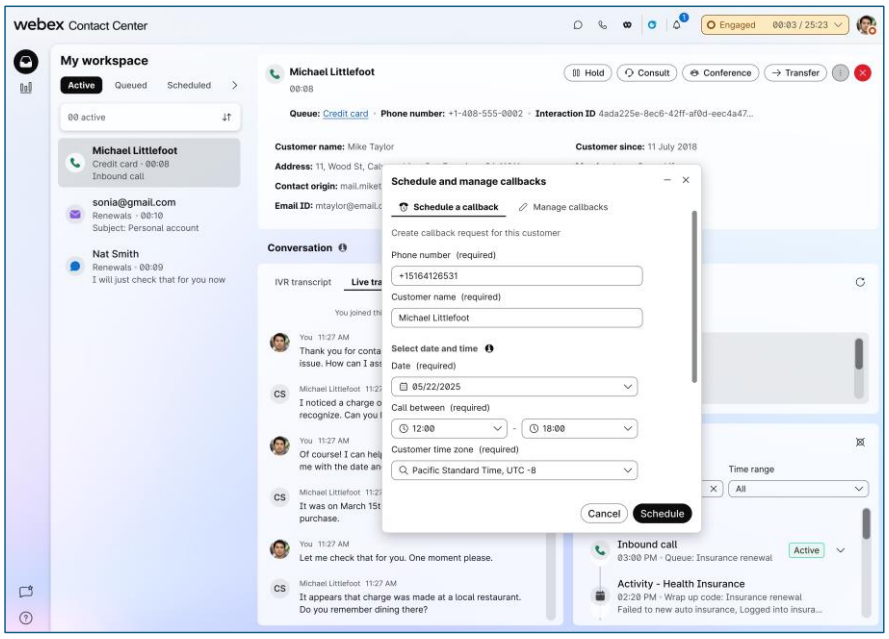


Abbildung Erweiterte 12 Rückrufplanung – Planen und Verwalten von Rückrufen

2.3.4. Widget "Customer Journey": Agentenerfahrung (standardmäßig aktiviert)

Agenten haben nun sofortigen Zugriff auf eine umfassende Omni-Channel-Ansicht der Kundeninteraktionen, die bei Live-Gesprächen kritischen Kontext liefert.

Was sich ändert:

- **Standardverfügbarkeit**: Das CJDS-Widget (Customer Journey Data Service) wird jetzt standardmäßig in der Webex Contact Center Agent Desktop und für Supervisoren mit Agenten-Personas bereitgestellt. Es ersetzt das vorhandene Kontaktverlauf-Widget im Standardlayout.
- **Ganzheitliche Kundensicht**: Agenten erhalten eine konsolidierte Echtzeitansicht aller früheren Kundeninteraktionen über Sprach-, native Chat-, E-Mail- und IMI-Kanäle hinweg, komplett mit Zeitstempeln.
- **Erweiterter Kontext**: Das Widget ermöglicht es Agenten, Kundeninteraktionsinformationen basierend auf Kanälen (Sprache, E-Mail, Chat, IMI) und über einen Zeitraum von 365 Tagen zu filtern, um einen schnellen Rückgriff auf historische Details zu ermöglichen.

- **Customer Insights**: Agenten können Kundenprofile und -einblicke anzeigen, was zu einem besseren Verständnis des Kunden und personalisierteren Interaktionen führt.

Warum es wichtig ist: Diese Funktion ermöglicht es Agenten, eine ganzheitliche Sicht auf die Kundenhistorie zu erhalten, wodurch die Notwendigkeit entfällt, Informationen zu wiederholen, und ihre Fähigkeit, Anfragen effizient zu beantworten, erheblich verbessert wird. Dies führt zu einer verbesserten durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT) und einem positiveren Kundenerlebnis (CSAT/NPS).

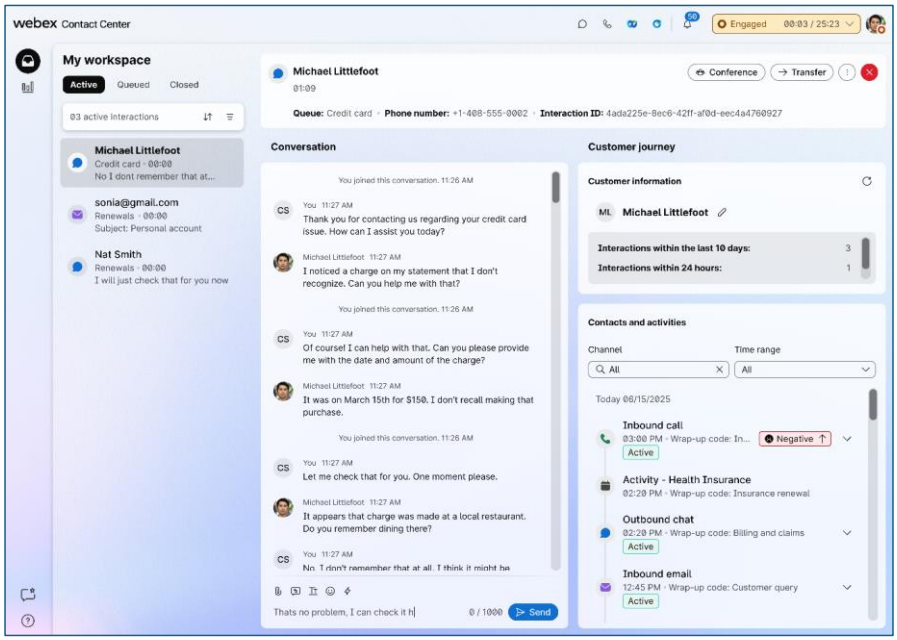


Abbildung 13 Customer Journey Widget

2.4. Outbound Interactions: Digital- und Kampagnenverbesserungen

Neue Funktionen für die Initiierung und Verwaltung ausgehender digitaler Interaktionen und Kampagnen.

2.4.1. Digitaler Agent ausgehend initiiert – Übertragungsinteraktion (standardmäßig aktiviert)

Agenten haben jetzt die Flexibilität, ausgehende digitale Interaktionen (SMS und E-Mail) an Warteschlangen oder andere Agenten/Supervisoren weiterzuleiten.

Was sich ändert:

Commented [M(11]: Hinzufügen 2.3.4 – Customer Journey Widget standardmäßig https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Da 'Rückrufe planen' als 2.3.4 hierher verschoben wurde, wurde 'Customer Journey Widget' als 2.3.5 hinzugefügt. Bitte überprüfen.

- **Ausgehende SMS/E-Mail** weiterleiten: Agenten mit Premium-Lizenzen können digitale ausgehende SMS- und E-Mail-Interaktionen an Warteschleifen, andere Agenten oder Supervisoren (für Agenten mit Supervisor- und Agentenrollen) weiterleiten. Dies ist für die Verwaltung der laufenden Kommunikation von entscheidender Bedeutung.
- **Eingehende E-Mails an Agenten übergeben: Agenten können jetzt eingehende E-Mail-Interaktionen blind an andere Agenten/Supervisoren** weiterleiten, eine Funktion, die zuvor auf Warteschlangen beschränkt war und direktere Übergabeoptionen bietet.

Warum es wichtig ist: Diese Verbesserung ermöglicht es Agenten, das vorzeitige Beenden von Gesprächen am Ende ihrer Schicht zu vermeiden und so nahtlose Übergaben und kontinuierlichen Kundenservice zu gewährleisten, insbesondere für Kunden, die kontinuierliche Kommunikationskanäle benötigen.

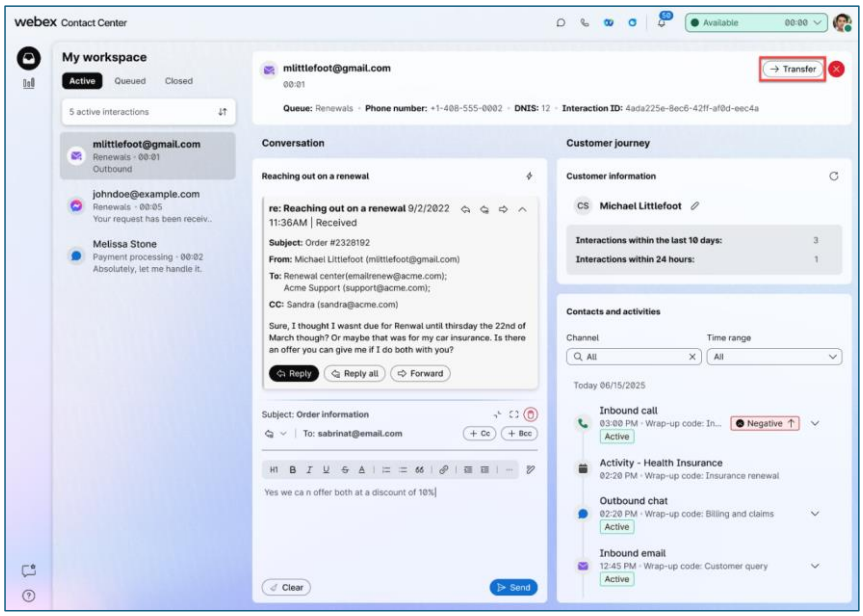


Abbildung Ausgehende 14 E-Mail mit Übergabeschaltfläche

2.4.2. Desktop-UX-Verbesserungen für Vorschaukampagnen (Administratorkonfiguration erforderlich)

Die Benutzererfahrung für die Verwaltung ausgehender Kampagnen wird verbessert, um sie an aktuelle Branchenstandards und Webex On-Premise-Funktionen anzupassen.

Was sich ändert:

Commented [M(13]: Wir können das besser formulieren

Commented [TS14R13]: Im Folgenden finden Sie einige Vorschläge. Können Sie vorschlagen, welcher Titel besser aussieht und ich entsprechend aktualisieren kann?

"Verbesserung der Desktop-UX: Verbesserungen bei der Vorschau und bei prädiktiven/progressiven Kampagnen"

"Desktop-UX-Verbesserungen für Vorschau- und progressive/prädiktive Kampagnen"

"Verbesserung der Desktop-UX: Aktualisierungen des Outbound-Kampagnenmanagements"

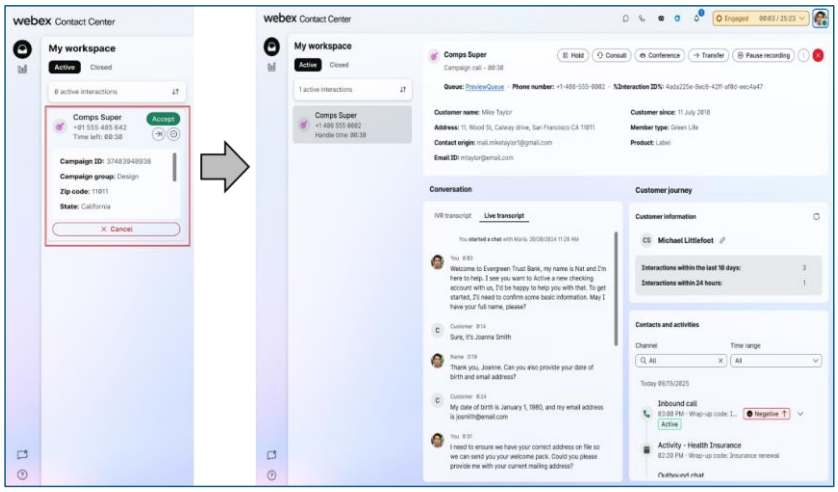
"Desktop-UX-Updates: Vorschau und prädiktive/progressive Kampagnen"

"Optimierung der Desktop-UX: Verbesserungen bei ausgehenden Kampagnen"

Commented [M(15R13]: Desktop-UX-Verbesserungen für Vorschaukampagnen

- **Verbesserte Vorschaukampagnen-Erfahrung**: Agenten können jetzt den Anruf annehmen oder Kontakte überspringen/entfernen, wobei diese Aktionen per API-Antwort erfasst wurden.
- **Automatisierter Kontakt-Push**: Kontakte werden automatisch an Agenten weitergeleitet, sobald sie verfügbar sind, wodurch die Agentenzeit optimiert wird (Wechsel von einem Pull- zu einem Push-Modell).
- **Konfigurierbare Optionen**: Einstellungen auf Kampagnenebene ermöglichen es Administratoren, die Optionen "**Überspringen**" und "**Entfernen**" zu deaktivieren und Timeout-Dauern und automatisierte Aktionen (Überspringen, Akzeptieren, Ablehnen) zu konfigurieren.
- **Protokollierung: Das System protokolliert**, wie oft Agenten die Optionen "**Überspringen**" und "**Entfernen**" verwenden, um das Kampagnenmanagement zu verbessern.

Warum es wichtig ist: Diese Updates zielen darauf ab, Agenten, die an ausgehenden Kampagnen beteiligt sind, eine intuitivere und effizientere Erfahrung zu bieten, ihnen zu helfen, sich besser auf diese Interaktionen vorzubereiten und sie zu verwalten und bestehende Funktionslücken zu schließen.



Erweiterte Vorschaukampagne für Abbildung 15

3. Die Supervisor Journey: Verbesserte Übersicht und Verwaltung

In diesem Abschnitt werden die wesentlichen Änderungen und neuen Funktionen des Webex Contact Center Supervisor Desktop beschrieben.

3.1. Erweiterte Anmelde- und Stationsanmeldeinformationen (erfordert Administratorkonfiguration)

Ähnlich wie Agenten profitieren Supervisoren von einem optimierten Anmeldeprozess, der Reibungsverluste reduziert und die Effizienz verbessert.

Was sich ändert:

- **Intelligentere Anmeldeoptionen**: Auf dem Anmeldebildschirm werden dynamisch nur die Optionen angezeigt, die für Ihr Supervisor-Profil relevant sind, sodass irrelevante Optionen ausgeschlossen werden.
- **Vorausgefüllte Anmeldeinformationen: Automatisches Vorausfüllen von Wählnummern** oder Anschlüssen für Single-Option-Profile, wodurch Zeit gespart wird.
- **Webex Calling-Validierung**: Echtzeit-Validierung für Webex Calling-Benutzer, um sicherzustellen, dass korrekte und registrierte Durchwahlen/Rufnummern vorhanden sind.
- **"Don't Show This Again"-Funktion**: Option, um die Senderauswahl für zukünftige Anmeldungen zu überspringen und die automatische Anmeldung zu aktivieren.

Warum es wichtig ist: Schnellere Anmeldung, weniger Fehler und verbesserte Routing-Effizienz für Supervisoren, sodass sie schnell auf ihre Management-Tools zugreifen können. Darüber hinaus können Supervisoren, die bereits gespeicherte Anmeldeinformationen ausgewählt haben, weiterhin eine nahtlose Benutzeroberfläche genießen, ohne auf die neue Benutzeroberfläche stoßen zu müssen, wobei ihr aktueller Workflow beibehalten wird.

Vertrauliche Informationen von Cisco

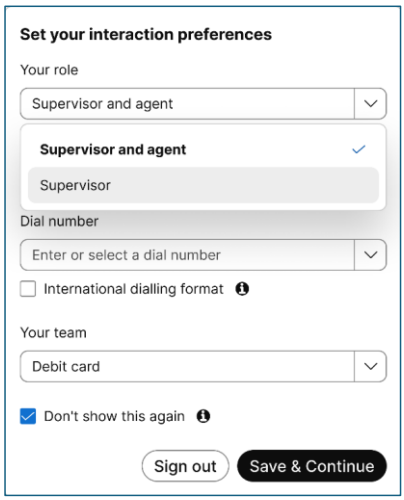


Abbildung 16 Erweiterter Supervisor-Anmeldebildschirm

3.2. Überwachung & Management: Tiefere Einblicke und Kontrolle

Vorgesetzte erhalten leistungsfähigere Tools für die Echtzeitüberwachung und -verwaltung ihrer Teams, die datengesteuerte Entscheidungen ermöglichen.

3.2.1. Echtzeit-Warteschlangenstatistik (standardmäßig aktiviert)

Supervisoren erhalten eine zentralisierte und umsetzbare Ansicht der Warteschlangenleistung, die das vorherige Dashboard auf der Seite Home ersetzt.

Was sich ändert:

- **Dedizierte "Warteschlangen" Tab**: Ein neuer Abschnitt Tab/in Supervisor Desktop bietet einen zentralen Zugriffspunkt für alle warteschlangenbezogenen Informationen, einschließlich Echtzeitmetriken für die Agentenverfügbarkeit und Tages-/7-Tage-Trendlinien.
- **Personalisierte Ansicht**: Möglichkeit zum Auswählen, Anordnen und Filtern von Spalten, um die relevantesten Metriken für bestimmte Warteschlangen anzuzeigen (z. B. längste Warteaufgabe, durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, durchschnittliche Antwortzeit).
- **Visuelle Darstellung**: Echtzeit-Warteschleifenmetriken werden in einem visuell ansprechenden und leicht verständlichen Format (Tabellen, Diagramme, Grafiken) dargestellt.
- **Drilldown-Funktionen**: Supervisoren können sich mit Warteschlangendetails befassen, den Agentenstatus und aktuelle Interaktionen untersuchen und Einblicke in die kompetenzbasierte Weiterleitung gewinnen.

Vertrauliche Informationen von Cisco

- **Direkte Aktionen: Die Schnittstelle bietet direkten Zugriff auf Aktionen wie das Zuweisen oder Entfernen von Agenten** (für agentenbasierte Warteschlangen).

Warum es wichtig ist: Diese Funktion bietet wichtige Echtzeit-Einblicke in die Warteschlangenleistung und ermöglicht es Supervisoren, schnelle, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, um die Personalbesetzung zu optimieren, das Serviceniveau zu verbessern und sich an ein sich änderndes Anrufvolumen anzupassen.

Wichtige Hinweise:

- Dieses Feature ist nur in der neuen Benutzeroberfläche implementiert. Supervisoren müssen zum "**neuen Look**" wechseln, um auf Echtzeit-Warteschlangenstatistiken zugreifen zu können.
- Die neue Warteschlangenansicht wird für Supervisor automatisch in der Oberfläche "**New Look**" angezeigt. Sie müssen das JSON-Layout nicht aktualisieren, um diese Funktion zu aktivieren oder darauf zuzugreifen.

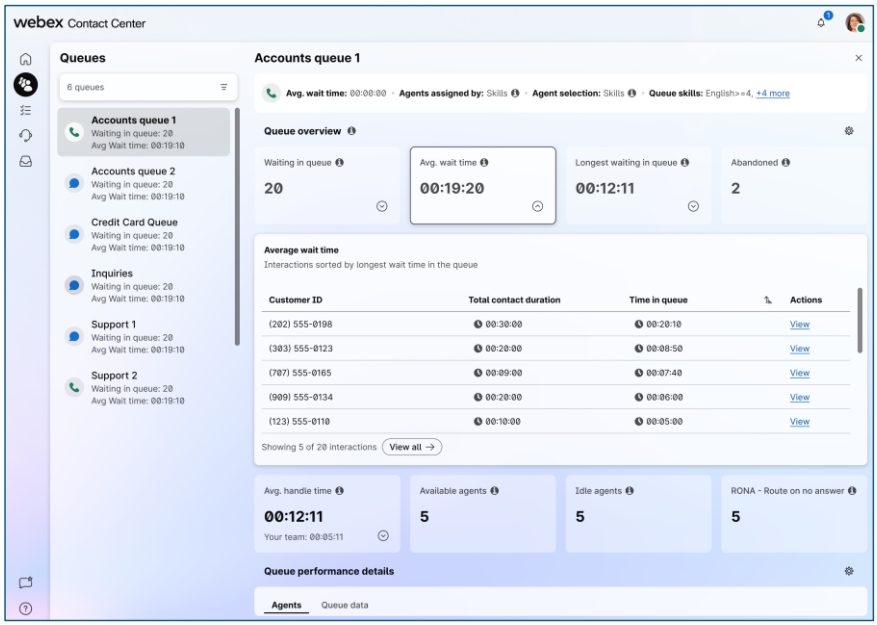


Abbildung 17 Neue Supervisor-Echtzeit-Warteschlangenstatistik Tab

3.2.2. Listenansicht "Interaktionen" (standardmäßig aktiviert)

Der Bereich Recording Management wird durch eine neue Interactions Tab ersetzt, die einen umfassenden Überblick über alle Kundeninteraktionen bietet.

Was sich ändert:

Commented [M(16]: Lassen Sie uns diese Zeile entfernen@Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Durchgestrichen, wird aber nach Jananis Bestätigung komplett entfernt.

Commented [M(18R16]: Lasst uns auf jeden Fall entfernen.. Ich weiß, dass wir es im Moment nicht entfernen.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) – können Sie bitte einen Hinweis einfügen, dass die neue Warteschlangenansicht automatisch für Supervisoren angezeigt wird und sie das JSON-Layout nicht aktualisieren müssen?

Commented [TS20R19]: Die Notiz wurde aktualisiert.

- **Neue "Interaktionen" Tab**: Diese Tab bietet einen klaren Echtzeit-Überblick über Kundeninteraktionen in jeder Phase und konsolidiert Live-, In-Queue- und vergangene Interaktionen.
- **Drei Unterregisterkarten**:
    - **Aktive Interaktionen: Überwachen Sie Live-Konversationen in Echtzeit und zeigen Sie Details wie Interaktions-ID, Kanal, Warteschlange, Agentenname und Interaktionsdauer** an.
    - **Interaktionen in der Warteschlange: Zeigen Sie Interaktionen an, die in Warteschlangen warten, einschließlich Interaktions-ID**, Warteschlange, Kanal und Zeit, die im Kontakt-Center verbracht wird.
    - **Abgeschlossene Interaktionen: Greifen Sie ganz einfach auf vergangene** Interaktionen und Aufzeichnungen zu.
- **Anpassbare Tabelle: Eine anpassbare Tabelle zum Filtern und Organisieren** von Daten, die die Benutzerfreundlichkeit verbessert.

Warum es wichtig ist: Diese erweiterte Funktion vereinfacht die Nachverfolgung laufender Fälle und die Überprüfung abgeschlossener Interaktionen und steigert die Effizienz und Reaktionsfähigkeit für Vorgesetzte, indem sie eine einzige, intuitive Benutzeroberfläche für das Interaktionsmanagement bietet.

Hinweis zu Filtern: Es gibt mehrere Filter, die speziell auf den E-Mail-Kanal zugeschnitten sind, z. B. E-Mail-Betreff, Empfänger und andere. Um diese Filter auf der Seite Interaktionen verwenden zu können, müssen sie zunächst über die Flusssteuerung aktiviert werden.

Vertrauliche Informationen von Cisco

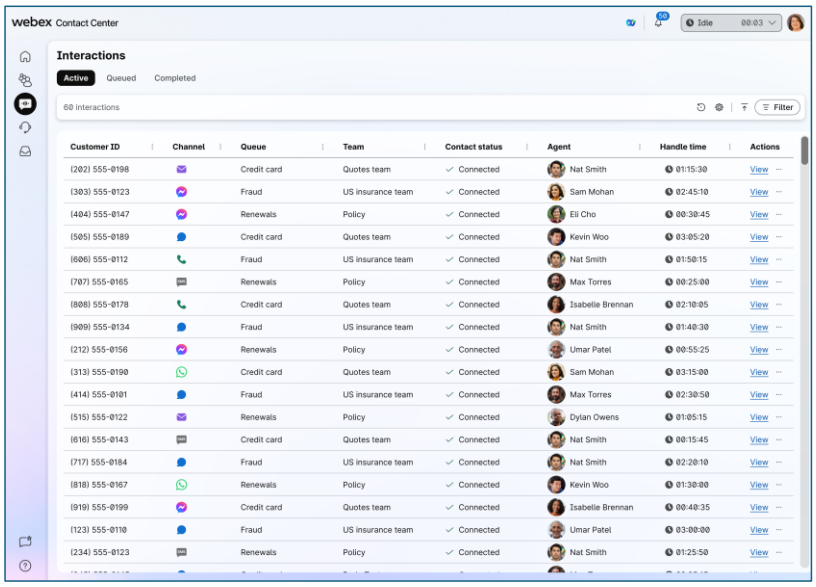


Abbildung 18 Neue Interaktionen – Listenansicht

3.2.3. Detailansicht "Interaktionen" (erfordert Administratorkonfiguration)

Eine umfassende, ganzseitige Ansicht für detaillierte Interaktionsanalysen, die Vorgesetzten tiefere Einblicke bietet.

Was sich ändert:

- **Erweiterte Detailansicht**: Vorgesetzte erhalten einen umfassenden Überblick über Kundeninteraktionen, einschließlich Live- und abgeschlossener Transkripte für digitale Interaktionen.
- **Rich Data Panel**: Neben bestehenden Aufzeichnungen erhalten Sie tiefere Einblicke durch Echtzeit-Transkripte, ein detailliertes Interaktionsdaten-Panel (mit Timings, Dauer, Wartezeit und Bearbeitungszeit) und eine Customer Journey-Ansicht über verschiedene Kanäle und Tage.
- **Zentraler Zugriff**: Diese Ansicht konsolidiert alle relevanten Interaktionsdaten und vereinfacht so die Analyse und Überprüfung.

Warum es wichtig ist: Dadurch erhalten Vorgesetzte umfangreichere Daten für eine verbesserte Überwachung, Analyse und ein tieferes Verständnis der Kundeninteraktionen, was ein besseres Coaching und Leistungsmanagement ermöglicht.

Wichtige Hinweise/Demnächst:

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (Janramak) Transkripte kommen nicht richtig an... Können wir das Update bestätigen?

Commented [J(22R21]: Aktualisierte

- Das Customer Journey-Widget wird in dieser Ansicht als Fast-Follow-Erweiterung hinzugefügt und aktualisiert.
- Echtzeit- und historische Transkripte werden ebenfalls als schnelle Nachverfolgung zur Verfügung gestellt.

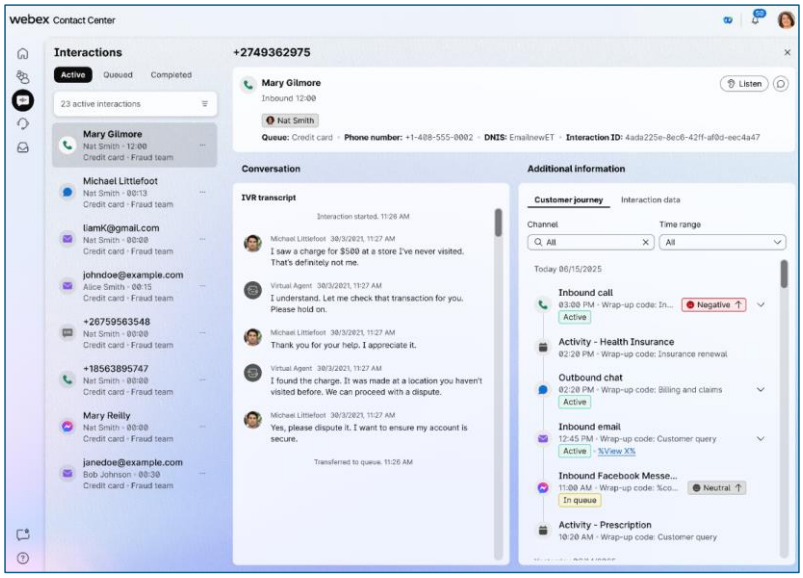


Abbildung 19 Umfassende Interaktionsdetails-Ansicht

3.2.4. Aktualisieren des individuellen Agenten-Qualifikationsprofils über Supervisor Desktop (Administratorkonfiguration erforderlich)

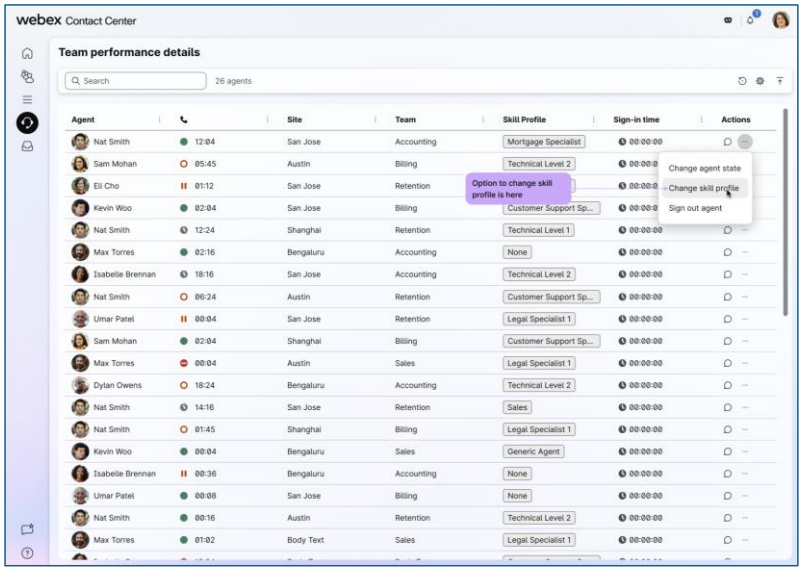
Supervisoren haben die Möglichkeit, die Qualifikationsprofile der Agenten direkt anzupassen, wodurch die Abläufe optimiert und der Verwaltungsaufwand reduziert wird.

Was sich ändert:

- **Direkte Aktualisierung** von Qualifikationsprofilen: Supervisor können einzelne Skill-Profile von Agenten direkt vom Supervisor Desktop aus in der Ansicht "Teamleistungsdetails" anzeigen und aktualisieren. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, für solche Änderungen zum Control Hub zu navigieren.
- **Echtzeitanpassungen: Dies ermöglicht es Supervisoren, Anpassungen in Echtzeit für Agenten in ihrem Bereich vorzunehmen, z. B. die Aktualisierung von Qualifikationsstufen oder das Zuweisen/Entfernen von Qualifikationsprofilen**, um unmittelbare Auswirkungen auf das Routing sicherzustellen.

- **Wichtige Skill-Details**: Supervisor können Details zu Key-Skill-Profilen wie Skill-Name, Skill-Typ und Skill-Wert anzeigen, um schnell fundierte Entscheidungen treffen zu können.
- **Alphabetische Sortierung**: Verfügbare Qualifikationsprofile und Fähigkeiten innerhalb eines Profils werden zur Vereinfachung der Verwendung alphabetisch sortiert.

Warum es wichtig ist: Diese Funktion verbessert die betriebliche Agilität und ermöglicht es Supervisoren, sich schnell an sich ändernde Anforderungen anzupassen, indem sie die Fähigkeiten der Agenten direkt verwalten, ohne dass bei jeder Änderung ein Administratoreingriff erforderlich ist, wodurch die Effizienz und Reaktionsfähigkeit verbessert wird.



Direkte Aktualisierung des Skill-Profils für Supervisor 20

3.2.5. Direkte Agentenzuweisung zu Warteschleifen von Supervisor Desktop aus verwalten (Administratorkonfiguration erforderlich)

Supervisoren können Agenten direkt agentenbasierten Warteschlangen zuweisen und erhalten so eine bessere Kontrolle über das Workforce Management.

Was sich ändert:

- **Direkte Zuweisung** von Agenten zu Warteschlange: Supervisoren können Agenten direkt über den Supervisor Desktop agentenbasierten Warteschlangen

zuweisen und so dynamische Anpassungen des Personaleinsatzes auf der Grundlage von Echtzeitanforderungen ermöglichen.

- **Transparenz** der Warteschlangenkapazität: Supervisoren haben Einblick in Warteschlangen, die ihre Kapazität erreicht haben, und können so zusätzliche Agentenzuweisungen verhindern, um eine Überlastung der Warteschlangen zu vermeiden.
- **Rollenbasierter Zugriff**: Der Zugriff auf diese Funktionen wird von Administratoren über Control Hub kontrolliert, um sicherzustellen, dass autorisierte Benutzer Änderungen vornehmen.
- **Echtzeitbestätigung: Supervisoren erhalten eine Echtzeit-Bestätigung**/Benachrichtigung, wenn Warteschlangenzuweisungen erfolgreich aktualisiert wurden.

Warum es wichtig ist: Diese Funktion bietet Supervisoren eine bessere Kontrolle über die Agentenzuweisung, ermöglicht ein dynamischeres und effizienteres Personalmanagement, insbesondere in agentenbasierten Warteschlangenumgebungen, und unterstützt die Migration von Kunden vor Ort.

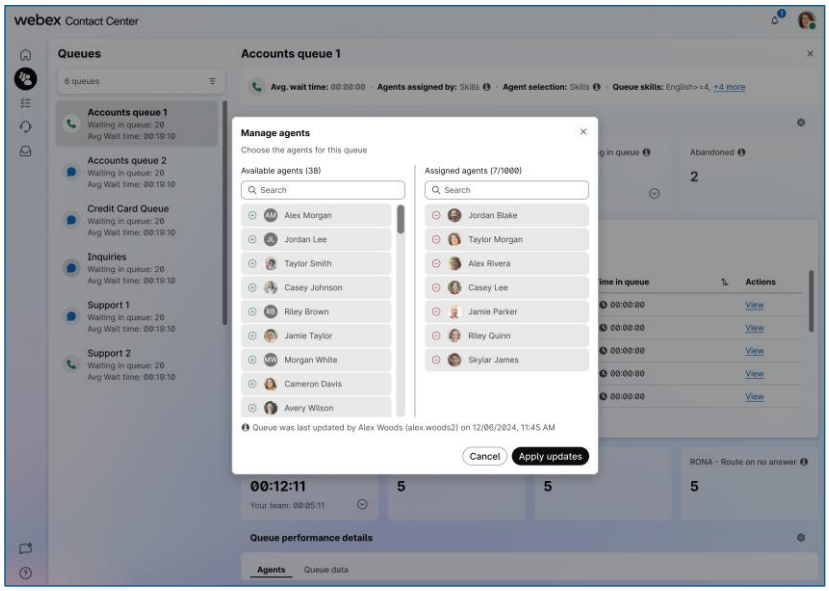


Abbildung 21 Supervisor – Direkte Agentenzuweisung

4. Fazit: Stärken Sie Ihr Contact Center

Die Verbesserungen für Webex Contact Center Desktop stellen einen bedeutenden Schritt nach vorn bei der Verbesserung der täglichen Erfahrung für Agenten und Supervisoren dar. Von optimierten Anmeldungen und intuitiver Aufgabenverwaltung bis hin zu leistungsstarken Echtzeit-Einblicken und flexibler Anrufabwicklung – diese Verbesserungen wurden entwickelt, um die Effizienz zu steigern, die Kommunikation zu verbessern und einen außergewöhnlichen Kundenservice zu bieten.

Wir ermutigen alle Benutzer, diese neuen Funktionen zu erkunden, Feedback zu geben und ihr volles Potenzial auszuschöpfen. Ihre Erkenntnisse sind von unschätzbarem Wert, während wir uns weiterentwickeln und das Webex Contact Center-Erlebnis verfeinern.

5. Wichtige Erkenntnisse und Aktionspunkte für Partner

Commented [TS23]: Um auf Jananis folgenden Kommentar einzugehen:

"Ich denke, wir müssen 3-5 wichtige Erwartungen/Ergebnisse mit CTAs für die Partner benennen, was bedeutet, worauf sie achten und was sie dem Kunden mitteilen sollten. Es ist schwierig, das zu verstehen, wenn man ein großes Dokument liest."

Dieser letzte Abschnitt kann unverändert beibehalten oder von hier entfernt und mit einem Link zu diesem ausführlichen Dokument direkt mit Partnern geteilt werden.

Diese Verbesserungen stellen einen bedeutenden Sprung nach vorn für Webex Contact Center Desktop dar und bieten sowohl für Agenten als auch für Supervisoren erhebliche Verbesserungen. Um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten und den Wert für Ihre Kunden zu maximieren, finden Sie hier die entscheidenden Ergebnisse und wesentlichen Maßnahmen für unsere Partner.

5.1. Wichtigste Ergebnisse für Ihre Kunden

5.1.1 Modernisierte und intuitive Benutzererfahrung

- **Erwartung:** Agenten und Supervisoren erhalten eine frische, konsistente und visuell ansprechende Benutzeroberfläche. Dieses frische Erscheinungsbild wurde entwickelt, um die kognitive Belastung zu reduzieren, die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern und einen intuitiveren Workflow zu ermöglichen, um den Grundstein für zukünftige Innovationen zu legen.
- **Was kommuniziert werden soll**: Heben Sie die Vorteile der Aktualisierung der Benutzeroberfläche hervor: ein saubereres, moderneres Aussehen, verbesserte Klarheit und ein komfortableres tägliches Erlebnis.

5.1.2 Befähigte Agenten, die schnellere Lösungen vorantreiben

- **Erwartung:** Agenten erhalten leistungsstarke neue Tools, die direkt in ihren Workflow integriert sind. Funktionen wie **Echtzeit-Transkripte**, das **Customer Journey Widget**, **Cherry Pick-Interaktionen** und **geplante Rückrufe** verbessern ihre Fähigkeit, den Kundenkontext zu verstehen, Interaktionen effizient zu verwalten und genauere und zeitnahe Antworten zu geben, erheblich.

- **Was zu kommunizieren** ist: Betonen Sie, wie diese Funktionen die Produktivität der Agenten steigern, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) reduzieren und zu einer höheren Kundenzufriedenheit (CSAT) führen, indem sie personalisiertere und fundiertere Interaktionen ermöglichen.

5.1.3 Verbesserte Supervisor-Kontrolle und Echtzeit-Betriebseinblicke

- **Erwartungen**: Supervisoren erhalten beispiellose Transparenz und Kontrolle über ihre Contact Center-Abläufe. Die neuen **Echtzeit-Warteschlangenstatistiken, umfassende**Interaktionslisten und Detailansichten **sowie die Möglichkeit, Agenten-Qualifikationsprofile** direkt **zu aktualisieren und** Agentenzuweisungen zu Warteschlangen zu verwalten, ermöglichen eine datengesteuerte Entscheidungsfindung und proaktive Personaloptimierung.
- **Was zu kommunizieren** ist: Betonen Sie die erhöhte betriebliche Agilität und die verbesserten Managementfähigkeiten, die es Vorgesetzten ermöglichen, sich schnell an sich ändernde Anforderungen anzupassen und die Teamleistung zu optimieren.

5.2. Wichtige Partneraktionselemente

5.2.1 Proaktive Kommunikation & Sensibilisierung

- **Maßnahme**: Informieren Sie Ihre Kunden frühzeitig über diese bevorstehenden Änderungen. Geben Sie dieses Dokument als Ressource an und heben Sie die wichtigsten Vorteile hervor, die für ihre spezifischen Abläufe relevant sind.
- **Warum es wichtig ist**: Eine frühzeitige Kommunikation hilft dabei, die Erwartungen zu erfüllen und die Kunden auf den Übergang vorzubereiten, wodurch eine positive Akzeptanz gefördert wird.

5.2.2 Strategische Konfigurations- & Enablement-Planung

- **Aktion**: **Entscheidend ist, dass viele dieser leistungsstarken neuen Funktionen standardmäßig NICHT aktiviert sind.** Lesen Sie die Hinweise zu "Erfordert Administratorkonfiguration" für jede Funktion in diesem Dokument. Arbeiten Sie mit Ihren Kunden zusammen, um die Aktivierung von Feature-Flags strategisch zu planen, die erforderlichen Einstellungen in Control Hub zu konfigurieren und die Benutzerberechtigungen anzupassen.
- **Warum es wichtig ist**: Eine rechtzeitige und korrekte Konfiguration ist für Kunden unerlässlich, um den vollen Wert dieser Verbesserungen auszuschöpfen. Proaktive Planung vermeidet Probleme in letzter Minute und stellt sicher, dass die Funktionen auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind.

Vertrauliche Informationen von Cisco

5.2.3 Schulung & Einführungsunterstützung

- **Maßnahme**: Bereiten Sie Schulungsmaterialien und -sitzungen für die Agenten und Vorgesetzten Ihrer Kunden vor. Konzentrieren Sie sich auf die neuen Workflows, die durch Funktionen wie Cherry Pick, Echtzeit-Transkripte, das Customer Journey Widget und die erweiterten Supervisor-Management-Tools eingeführt wurden.
- **Warum es wichtig ist**: Effektives Training ist der Schlüssel zur erfolgreichen Einführung von Funktionen und stellt sicher, dass die Benutzer verstehen, wie sie neue Funktionen nutzen können, um ihre täglichen Aufgaben und die Gesamtleistung zu verbessern.

5.2.4 Überwachen und Feedback geben

- **Aktion**: Ermutigen Sie Ihre Kunden, während und nach ihrer Veröffentlichung Feedback zu den neuen Funktionen zu geben. Leiten Sie alle kritischen Beobachtungen oder Vorschläge an Cisco weiter.
- **Warum es wichtig ist**: Ihre Erkenntnisse und Ihr Kundenfeedback sind von unschätzbarem Wert für die kontinuierliche Produktverbesserung und -verfeinerung.

Vertrauliche Informationen von Cisco