Webex Contact Center Desktop: verbetering van agent- en supervisorreis

1. Inleiding: Een vernieuwingservaring voor agenten en supervisors

Cisco Webex Contact Center ontwikkelt zich voortdurend om de gebruikerservaring te verbeteren, workflows te stroomlijnen en de productiviteit van onze agenten en supervisors te vergroten. De komende verbeteringen brengen belangrijke updates, met name met de nadruk op een vernieuwd gebruikersinterface, een verbeterde verwerking van gesprekken en geavanceerde managementmogelijkheden.

Dit document dient als uw uitgebreide handleiding voor meer informatie over deze transformatieve wijzigingen en geeft informatie over het reistraject van aanmelden tot de dagelijkse activiteiten voor zowel agenten als supervisors. Ons doel is om een soepele overgang te garanderen en de toepassing van deze krachtige nieuwe functies te maximaliseren.

1.1. Algehele vernieuwing van de gebruikersinterface: een nieuw uiterlijk voor iedereen (standaard ingeschakeld)

Commented [M(1]: doel GA is 22 juli

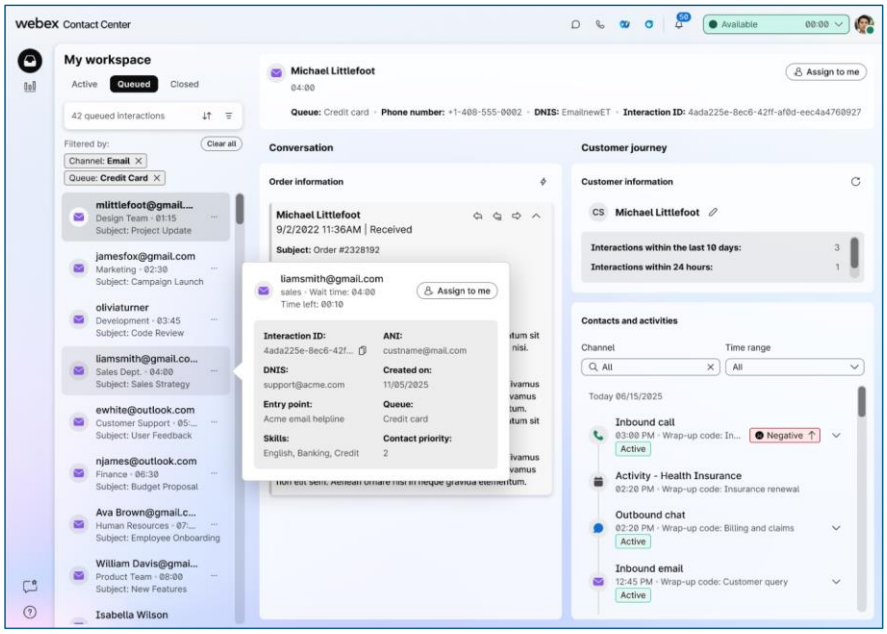
Een verbetering van deze verbetering is een uitgebreide visuele verbetering voor zowel de agent- als de supervisordesktop. De interface wordt schoner, moderner en intuïtiever.

Wat verandert er:

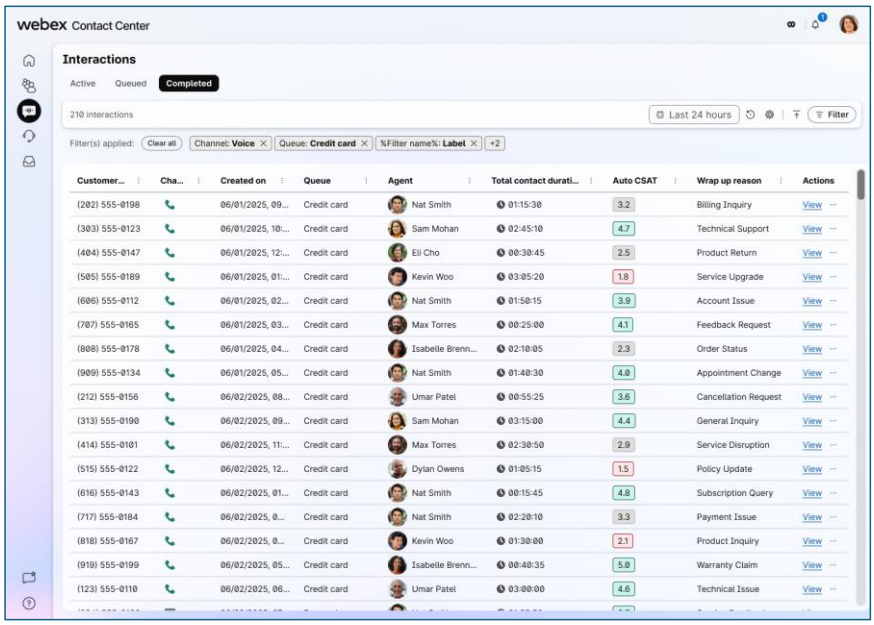
- **Visuele verbetering:** u kunt rekenen op bijgewerkte lettertypen, geraffineerde achtergrondkleuren, gestroomlijnde ui-elementen en een vernieuwd kleurenpalet. Dit is niet alleen cosmetisch, maar ook cosmetisch. het is ontworpen om de helderheid en visuele aantrekkingskracht te verbeteren, waardoor uw dagelijkse taken comfortabeler en efficiënter worden.
- **Bijgewerkte informatie-architectuur**: de onderliggende structuur van de desktop-URL's wordt geoptimaliseerd om komende functionaliteiten naadloos te integreren. Hiermee wordt de basis gelegd voor functies als uitgebreid taakbeheer, real-time wachtrijstatistieken en robuustere interacties Tab.

Waarom het ertoe doet: Deze visuele vernieuwing biedt een consistente en moderne ervaring voor het gehele platform, verbetert het gebruiksgemak en bereidt de desktop voor op toekomstige geavanceerde mogelijkheden.

Actie voor gebruikers: De nieuwe gebruikersinterface wordt binnenkort op algemene beschikbaarheid (GA) weergegeven. Alle nieuwe functies die in dit document worden genoemd, zijn uitsluitend beschikbaar in de nieuwe gebruikersinterface. Nadat agenten zijn ingeschakeld, hebben agenten de optie om de nieuwe gebruikersinterface TURN uit te schakelen via **Instellingen → Nieuwe look** wisselen. Houd er echter rekening mee dat sommige van de nieuwe functies niet werken in de oudere versie. Supervisors zullen alle nieuwe mogelijkheden alleen beschikbaar zijn in de nieuwe gebruikersinterface en hebben niet de mogelijkheid deze uit te schakelen.



Afbeelding 1vernieuwd Agent Desktop-gebruikersinterface



Afbeelding 2 Vernieuwd gebruikersinterface van Supervisor Desktop

2. De reis van de agent: van aanmelden tot interactie met de klant

Commented [M(2]: GA datum: 22 juli

In dit gedeelte worden de belangrijkste wijzigingen en verbeteringen beschreven die van invloed zijn op de Webex Contact Center Agent Desktop ervaring.

2.1. Uitgebreide aanmeldings- en Station-referenties (vereist adminconfiguratie)

Commented [M(3]: GA datum: 22 juli

Het aanmeldingsproces wordt stroomlijnd om sneller en efficiënter te zijn en minder fouten te maken, waarbij het vaak voorkomende frustraties van agenten over onjuiste of inactieve belnummers en herhaalde selecties wordt aangepakt.

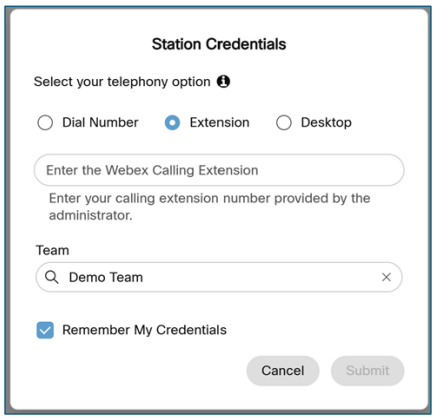
Wat verandert er:

- **Opties voor slimmere aanmelding**: het aanmeldingsscherm geeft dynamisch alleen de opties weer die relevant zijn voor uw agentprofiel. Als u bijvoorbeeld bent geconfigureerd voor telefonie met alleen desktops, ziet u alleen de desktopoptie, waardoor u overbodige keuzes kunt elimineren. Agenten die alleen zijn digitale gesprekken hebben, zien geen telefonie-opties meer.

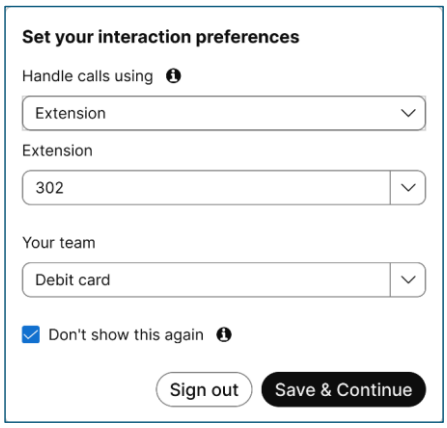
- **Vooraf ingevulde referenties**: als uw profiel één geconfigureerd kiesnummer of toestelnummer bevat, wordt deze informatie automatisch vooraf ingevuld, waardoor u zich tijd en moeite bespaart. Voor profielen met meerdere opties is een handige vervolgkeuzelijst beschikbaar waarin u kunt kiezen uit verschillende kiesplannen of een aangepast toestelnummer.
- **Webex Calling Validatie**: voor Webex Calling gebruikers wordt door real-time validatie gecontroleerd of het ingevoerde toestelnummer of het ingevoerde kiesnummer correct is, is geregistreerd op een apparaat of een app, en niet wordt gebruikt door een andere agent. Deze proactieve validatie voorkomt veel voorkomende routeringsproblemen zoals RONA (Redirection on No Answer) en verbetert de nauwkeurigheid van de gespreksroutering.
- **"Don't Show This Again" Functie**: met een nieuw selectievakje kunt u uw gegevens opslaan en het scherm stationselectie overslaan tijdens de volgende aanmeldingen. Hierbij wordt automatisch aanmelden ingeschakeld en deze stap overgeslagen. Deze instelling blijft bestaan bij verschillende browseraanmeldingen en kan indien nodig op elk gewenst moment worden gewist in de profielinstellingen.

Waarom het ertoe doet: voorheen moesten agenten hun aanmeldingsgegevens handmatig invoeren en meerdere stappen uitvoeren om zich aan te melden. Dit leidt vaak tot vertragingen en fouten. Deze verbetering stroomlijnt het proces door belangrijke stappen te automatiseren, waardoor de aanmeldingstijd aanzienlijk wordt verkort, fouten veroorzaakt door verkeerd getypte informatie worden geminimaliseerd en de nauwkeurigheid van de gespreksroutering wordt verbeterd. Agenten die vandaag opgeslagen aanmeldingsgegevens hebben geselecteerd, krijgen de nieuwe gebruikersinterface niet te zien, zodat agenten die deze functie al gebruiken een naadloze ervaring krijgen. Over het algemeen leidt deze verandering tot een soepelere start van de werkdagen en een hogere productiviteit voor agents.

Cisco Vertrouwelijk



Afbeelding 3 huidige aanmeldingsscherm agent



Aanmeldingsscherm afbeelding 4 Uitgebreid agent

2.2. Taakbeheer: Gestroomlijnde verwerking van interactie

De wijze waarop agenten inkomende en inkomende taken in de wachtrij bekijken en beheren, ontwikkelen voor betere duidelijkheid en controle.

2.2.1. Taaklijst bijwerken van de gebruikersinterface (standaard ingeschakeld)

Commented [M(4]: 22 juli

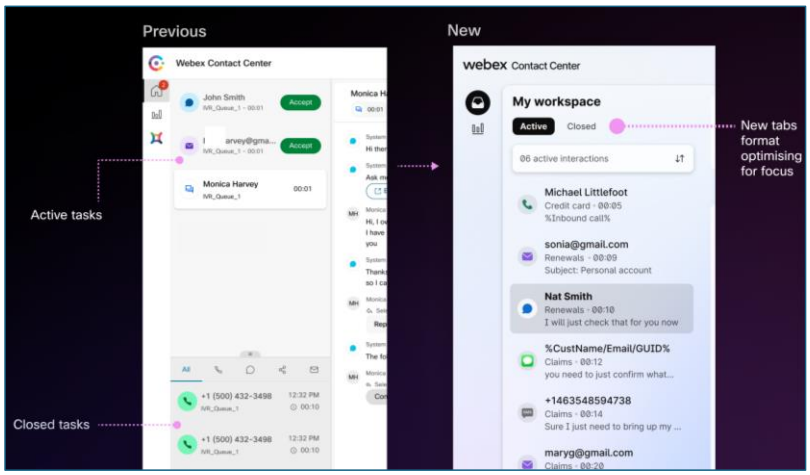
Het deelvenster Taaklijst wordt vernieuwd om de organisatie en leesbaarheid te verbeteren met een geïntegreerd postvak IN voor alle interacties.

Wat verandert er:

- **Ontwerp** met tabbladen: de vorige splitsing voor "**Recent" wordt vervangen door een ontwerp met 3 tabbladen**, dat een duidelijk overzicht van de werklasten biedt:
    - **Actief**: toont alle actieve interacties, inclusief gesprekstype, telefoonnummer van de klant, DNIS, wachtrij en verstreken tijd.
    - **In wachtrij geplaatst**: geeft interacties weer in de wachtrijen waarop de agent de naam van de klant, het e-mailadres (indien beschikbaar), de wachtrij en de verstreken tijd weergeeft.
    - **Voltooid**: biedt een chronologisch logboek met recent voltooide interacties via alle kanalen.
- **Verbeterde zichtbaarheid**: alle agents zullen deze wijziging in de taaklijst ervaren, waardoor ze beter in staat zijn hun werklast effectief te beheren door het bieden van een uitgebreid, enkeldeelvenster weergave van alle inkomende en continue interacties.
- **Ongelezen berichtindicatoren**: markeer visueel ongelezen berichten in chats en sociale gesprekken.
- **Bulkbewerkingen**: optie in '**Alle taken** accepteren' wanneer er meerdere nieuwe aanvragen in behandeling zijn.

Waarom het ertoe doet: Deze update introduceert een belangrijke verschuiving in de wijze waarop agenten hun interacties beheren door de vorige gesplitste sectie voor "**Recent" te vervangen door een gestroomlijnd ontwerp met tabbladen**. Omdat agents een duidelijker en meer georganiseerd overzicht van huidige, in de wachtrij geplaatste en voltooide taken in een deelvensterweergave hebben, kunnen agents hun werklast beter prioriteren en beheren. Deze wijziging vereenvoudigt niet alleen de navigatie maar verbetert ook de efficiëntie, waardoor agenten interacties effectiever kunnen beheren en een verbeterde klanttevredenheid kunnen leveren.

Cisco Vertrouwelijk



Taakvenster Afbeelding 5 - Oude en nieuwe gebruikersinterface

2.2.2. Cherry Pick (zoeken en kiezen) interacties (vereist adminconfiguratie)

Commented [M(5]: we moeten instellen waar de functie standaard is ingeschakeld versus admin-configuratie.

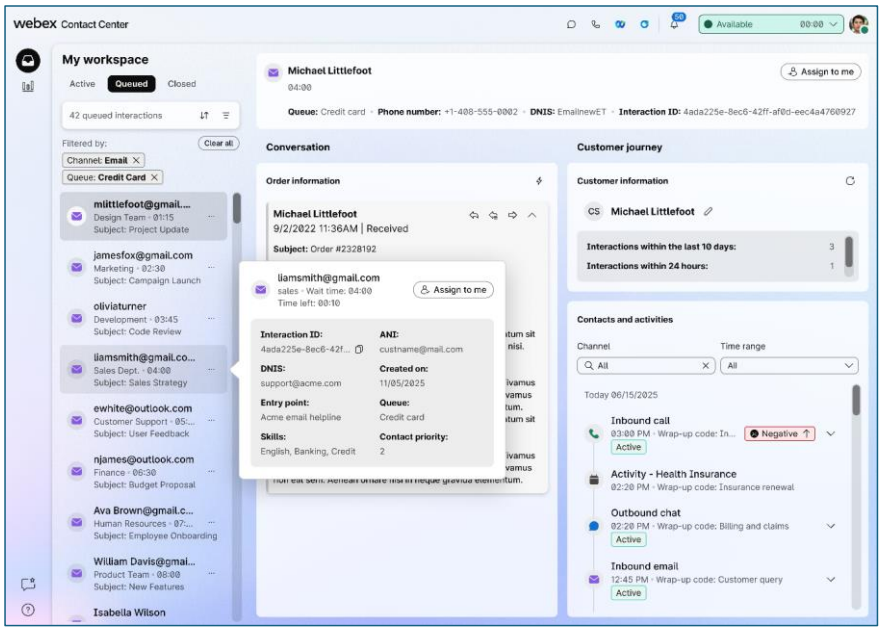
Commented [TS6R5]: De oproep voor alle functies wordt weergegeven, ongeacht of een functie is geconfigureerd door de beheerder of standaard is ingeschakeld, alleen in de titels, voor een snelle kennis.

Agents krijgen meer controle bij het selecteren van digitale interacties uit wachtrijen, waardoor ze hun werklast effectiever kunnen beheren.

Wat verandert er:

- **Nieuwe functionaliteit** "In wachtrij geplaatst" Tab: binnen de nieuwe gebruikersinterface met de taaklijst kunnen agenten met Tab gesprekken binnen de wachtrijen waar ze toegang toe hebben, weergeven, filteren en sorteren. Dit richt zich op scenario's zoals interactie-pieken of specifieke expertise van de agent.
- **Door agent geïnitieerde selectie**: agenten met een Standaard- en Premium licentie kunnen nu handmatig gesprekken aan zichzelf toewijzen, zelfs als daarmee de gelijktijdige limieten worden overschreden. Dit biedt flexibiliteit bij het uitvoeren van taken met hoge prioriteit of gespecialiseerde taken.
- **Filteren en sorteren**: de interface bevat verschillende pictogrammen voor het toepassen van sorteerlabels (contactprioriteit, klantnaam, langste wachttijd, naam wachtrij) en filters (bijvoorbeeld interactiestroom, details, tijdsgegevens, kanaal, ingangspunt).
- **Voorbeeld** real-time transcripts: agenten kunnen gesprekstranscripts bekijken in de alleen-lezenmodus voordat ze een taak oppakken, wat een cruciale context biedt voor efficiënte afhandeling.
- **Bulkselectie**: de mogelijkheid om gesprekken in bulk uit de wachtrij te selecteren voor meer efficiëntie.

Waarom het ertoe doet: met deze functie kunnen agents bepaalde gesprekken prioriteren op basis van expertise of urgentie, de ervaring van de klanten verbeteren door snellere en nauwkeurigere oplossingen te garanderen. Bovendien vereenvoudigt het de overgangsprocedures voor gesprekken aan het eind van de dienst, zodat agents lussen van gerelateerde taken kunnen sluiten.



Afbeelding 6 Agent Desktop met De Cherry Pick-functionaliteit

2.3. Het afhandelen van gesprekken: uitgebreide communicatiehulpmiddelen

Diverse verbeteringen worden aangebracht om het gespreksbeheer efficiënter te maken en voor een betere context te zorgen tijdens interacties met klanten.

2.3.1. Real-time transcripts voor agenten (Vereist beheerdersconfiguratie)

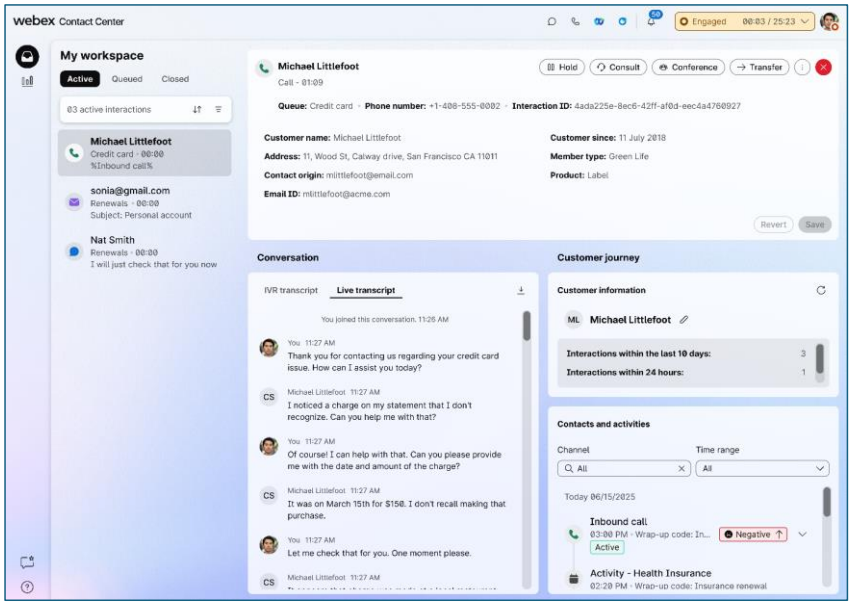
Agenten hebben nu een live, continu bijgewerkt transcript van klantgesprekken, waardoor ze beter in staat zijn om te volgen en effectief te reageren.

Wat verandert er:

- **Live omzetting**: elk gesproken woord wordt nauwkeurig vastgelegd in real-time, direct in het Agent Desktop, met een doelwachttijd van minder dan 1 seconde.

- **Automatisch scrollen**: de omzetting wordt automatisch scrollend om de recentste gesproken woorden weer te geven terwijl agenten terug kunnen bladeren om eerdere delen van het gesprek te beoordelen.
- **Ondersteuning** voor gesprekken met meerdere deelnemers: tijdens gespreksdoorschakelscenario's, consulten of conferentiescenario's worden live weergegeven vanaf het punt dat men deelneemt aan het gesprek voor nieuwe deelnemers en worden primaire ruggebeurtenissen voor agenten duidelijk gemarkeerd.
- **Minder handmatige opmerkingen maken**: agenten kunnen moeiteloos volgen zonder dat ze handmatige opmerkingen hoeven te maken, zodat ze volledig betrokken blijven en zich bij de klant kunnen concentreren.
- **Feedbackmechanisme**: er is een optionele optie voor omhoog en omlaag feedback beschikbaar aan het einde van het gesprek om de nauwkeurigheid van omzettingen te verbeteren.

Waarom het ertoe doet: deze functie verbetert de communicatienauwkeurigheid, vermindert misverstanden (vooral met accenten of complexe informatie) en verhoogt de efficiëntie door herhaalde gesprekken en handmatige opmerkingen te minimaliseren, wat leidt tot nauwkeurigere en actuelere antwoorden.



Afbeelding 7 Agent Desktop met live transcripts

2.3.2. Schaalbaarheid: Verbeterde consult- en transfermethodes (standaard ingeschakeld)

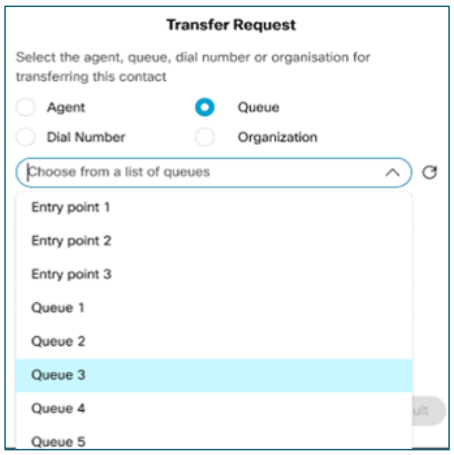
Commented [M(7]: is dit 3720 - als dat het geval is is dit in juli

De gebruikerservaring voor het doorverbinden en vergaderen van functies wordt verbeterd zodat meer consistentie en helderheid worden, met name bij grootschalige implementaties.

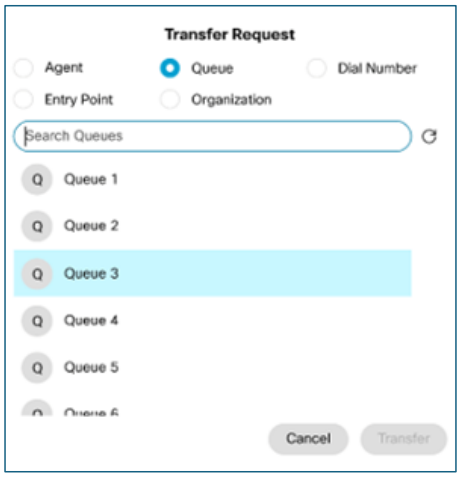
Wat verandert er:

- **Stroomlijnde ui**: de modalen consult en doorverbinden hebben een consistenter en intuïtiever ontwerp, met afzonderlijke keuzerondjes voor invoerpunten en wachtrijen.
- **Duidelijkere navigatie**: ingangspunten en wachtrijen worden weergegeven als aparte opties in de doorverbindingsmodaliteiten voor eenvoudigere navigatie en optimaal scherm real-estate.
- **Genormaliseerde entiteitslijst**: entiteiten (bijvoorbeeld agenten, wachtrijen) worden uniform weergegeven in beide knooppunten, waarbij uw werkomgeving wordt geoptimaliseerd door alleen weer te geven waartoe u toegang hebt, op basis van de instellingen voor toegangscontrole.
- **Gepagineerde zoekopdracht**: Station-referenties, raadplegen en doorverbinden ondersteunen gepagineerde zoekopdrachten om efficiënt een groot aantal teams, invoerpunten en wachtrijen te beheren.

Waarom het ertoe doet: Deze verbeteringen verbeteren de efficiëntie en maken uw gespreksafhandelingsworkflow soepeler, waardoor er minder verwarring en fouten tijdens doorverbinden en consulten worden opgetreden, vooral voor grote contact centers.



Afbeelding 8 Huidige doorverbind- of consultmodale weergaven



Afbeelding 9 Enhanced Transfer/Consult Modals

2.3.3. Kundig de ruggespraak uit te breiden als de klant ongewild wegvalt (vereist adminconfiguratie)

Commented [M(8]: GA-datum is half juli

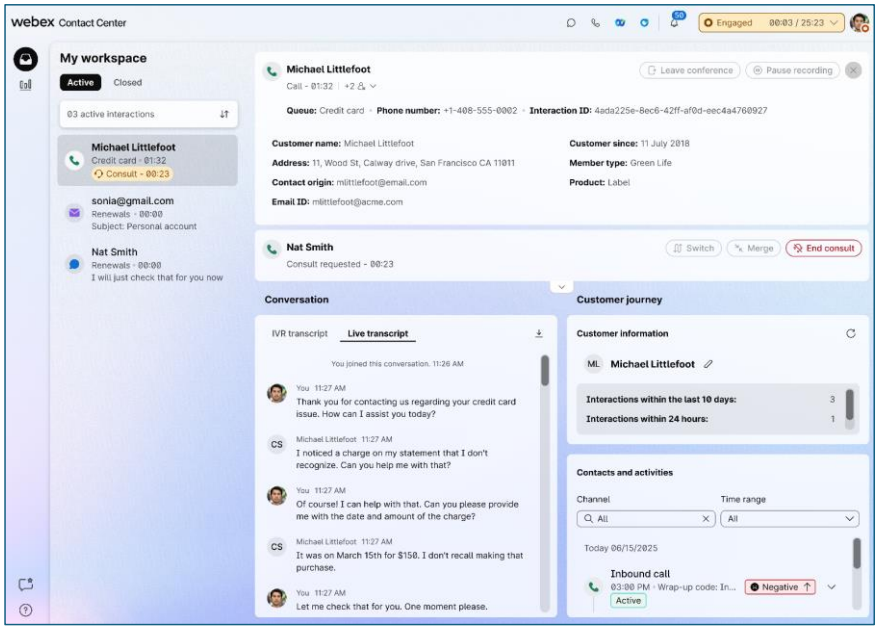
Deze functie verbetert de samenwerking tijdens consultgesprekken, zorgt voor de continuïteit en stelt agents in staat de discussie af te ronden, zelfs als de klant de verbinding verbreekt.

Wat verandert er:

- **Meldingen** voor neerleggen wissen: agenten krijgen een duidelijke melding wanneer een klant het gesprek verlaat en het deelvenster Deelnemers geeft nauwkeurig de afwezigheid aan van de klant.

- **Naadloze samenwerking** agent-geraadpleegde partij: de agent en de geraadpleegde partij kunnen hun discussie voortzetten, onderbroken, zodat ze de volgende stappen of actieplannen voor de klant kunnen aanpassen.
- **Flexibiliteit voor het opnieuw verbinden**: agenten hebben de mogelijkheid om het consult in de wacht te zetten, terug te bellen naar de klant, contact met hen op te nemen en naadloos het consult te hervatten zonder context te verliezen.

Waarom het ertoe doet: dit zorgt ervoor dat agents de discussie met experts kunnen afronden, zelfs als de klant de klant beëindigt, de processen na een oproep te verbeteren, plotselinge beëindigingen te verminderen en de algehele efficiëntie en klantervaring te verbeteren.



Afbeelding 10 Consult wordt voortgezet nadat klant verbinding heeft verbroken

2.3.4. Terugbellen plannen - Inkomend en handmatig uitgaand (Beheerdersconfiguratie vereist)

Commented [M(9]: moet dit worden opgenomen in sectie 2.3 voor het afhandelen van gesprekken? men kan terugbellen inplannen wanneer er interactie plaatsvindt

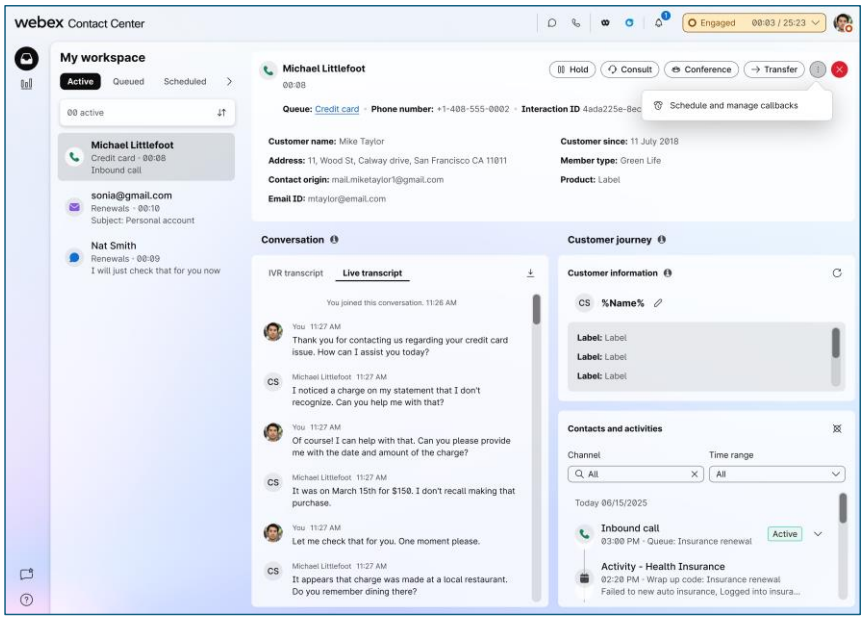
Commented [TS10R9]: Ja, bedankt. Daar zou het het meest logisch zijn. Deze sectie verplaatsen als 2.3.4.

Nieuwe mogelijkheden voor agenten om terugbellen te plannen, wat de flexibiliteit van het opvolgen van klanten ten goede komt.

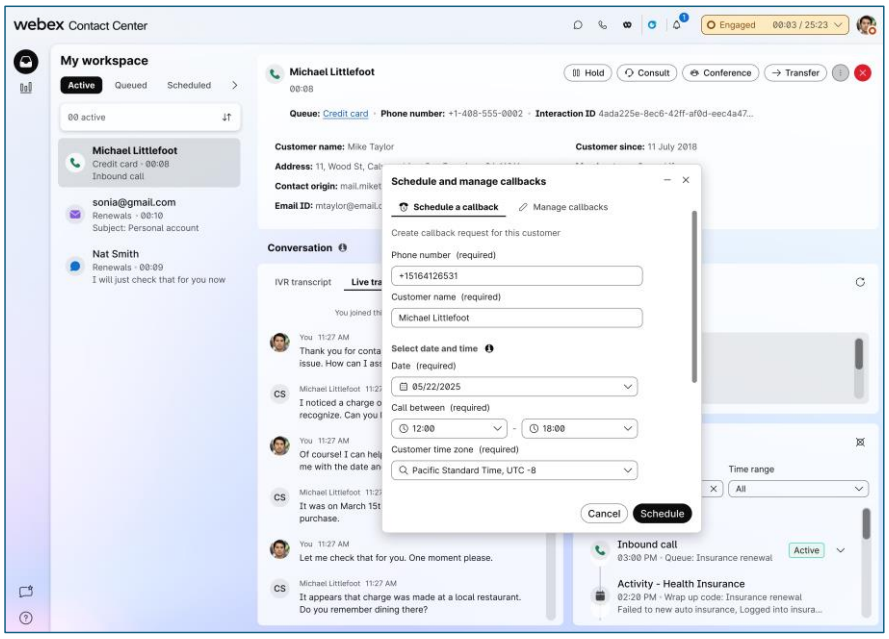
Wat verandert er:

- **Door agent geïnitieerde terugbelplanning**: agenten kunnen zowel inkomend als handmatig uitgaande terugbelacties direct vanaf het bureaublad plannen tijdens een live interactie of zelfs in de afrondingsstatus.
- **Configureerbare details**: agenten kunnen terugbelgegevens configureren, zoals de naam van de klant, de gewenste tijd (van 30 minuten tot 30 dagen), tijdzone, terugbelnummer en wachtrijnaam.
- **Toewijzingsopties**: terugbellen kunnen worden toegewezen aan iedereen in de wachtrij of aan een specifieke agent.
- **Beheermogelijkheden**: agenten kunnen bestaande terugbelgesprekken beheren, inclusief het bewerken, opnieuw in de wachtrij plaatsen of annuleren.
- **Desktopmeldingen**: het systeem biedt duidelijke desktopmeldingen voor geplande terugbelgesprekken.

Waarom het ertoe doet: dit zorgt voor een grotere flexibiliteit in het beheer van klanten follow-ups en proactieve aan de klant, verbetert de klanttevredenheid door gesprekken op geschikte tijden mogelijk te maken en de productiviteit van de agent te vergroten door het verspreiden van het aantal telefoongesprekken.



Afbeelding 11 Verbeterde terugbelplanning - Opties voor interactiebesturing



Afbeelding 12 Uitgebreide terugbelplanning - Terugbelverzoeken plannen en beheren

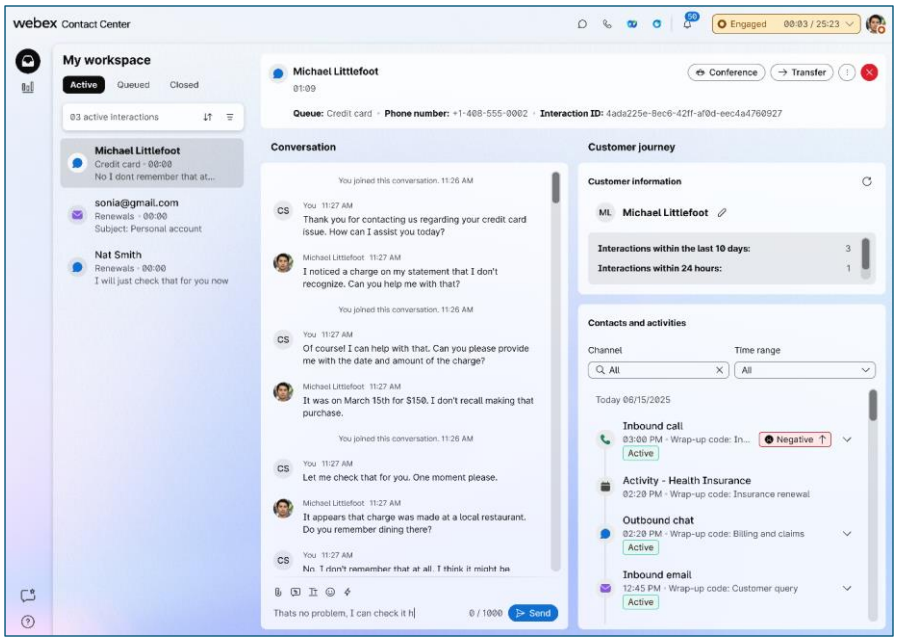
2.3.4. Widget Klantreis: Ervaring agent (standaard ingeschakeld)

Agenten hebben nu direct toegang tot een uitgebreid, omni-channel overzicht van interacties met klanten, die cruciale context bieden tijdens live opdrachten.

Wat verandert er:

- **Standaardbeschikbaarheid**: de widget CJDS (Customer Journey Data Service) wordt nu standaard geleverd in Webex Contact Center Agent Desktop en voor supervisors met agent personas. De bestaande widget Contactgeschiedenis in de standaardindeling wordt vervangen.
- **Holistisch klantoverzicht**: agenten krijgen een geconsolideerd, real-time overzicht van alle eerdere klantbetrokkenheid via spraak-, native chat-, e-mail- en IMI-kanalen, compleet met timestamps.
- **Uitgebreide context**: met de widget kunnen agenten informatie over klantenbetrokkenheid filteren op basis van kanalen (spraak, e-mail, chat, IMI) en een periode van 365 dagen, waarbij snel wordt verwezen naar historische details.
- Klantenstatistieken: agenten kunnen klantprofielen en inzichten bekijken, wat leidt tot een beter begrip van de klant en meer gepersonaliseerde interacties.

Waarom het ertoe doet: Met deze functie zijn de agenten binnen handbereik met een holistisch beeld van de klanthistorie, waardoor het nodig is informatie te herhalen en hun vermogen om vragen efficiënt te beantwoorden aanzienlijk wordt verbeterd. Dit leidt tot een verbeterde Gemiddelde afhandelingstijd (AHT) en een positievere klantervaring (NPS).



Afbeelding 13 klantreis, widget

2.4. Uitgaande interacties: digitale en campagne-uitbreidingen

Nieuwe mogelijkheden voor het initiëren en beheren van uitgaande digitale interacties en campagnes.

2.4.1. Digitale agent geïnitieerd uitgaand - Interactie doorverbinden (standaard ingeschakeld)

Agents krijgen nu de flexibiliteit om uitgaande digitale interacties (SMS en e-mail) naar wachtrijen of andere agenten/supervisors door te verbinden.

Wat verandert er:

- **Uitgaand doorverbinden SMS/e-mail: agenten met Premium-licenties** kunnen digitale uitgaande SMS en e-mailinteracties overdragen naar wachtrijen, andere agenten of supervisors (voor supervisor- en agentrollen). Dit is van cruciaal belang voor het beheer van continue communicatie.

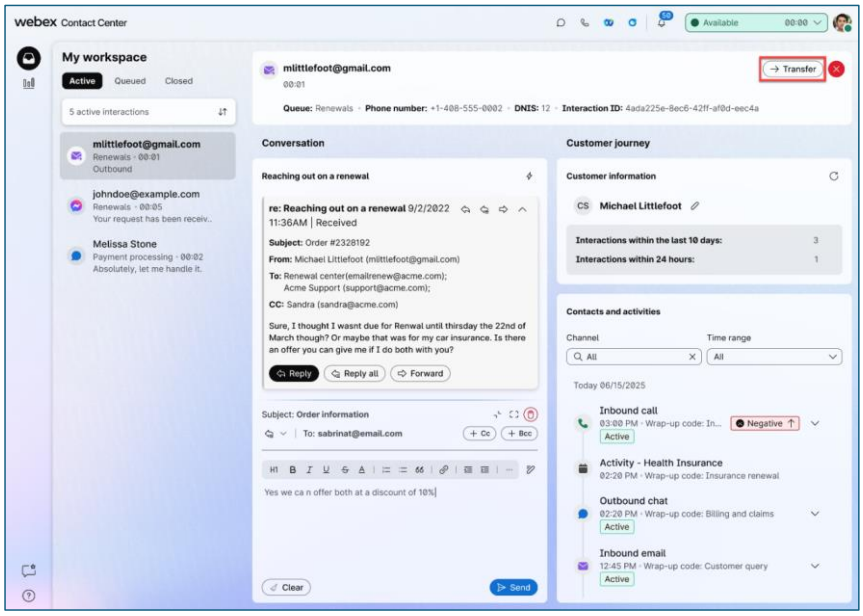
Commented [M(11]: Voeg 2.3.4 - Standaard de widget Klantreis toe https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (aann in opa) F aan voor

Commented [TS12R11]: Aangezien 'Planning terugbellen' hier is verplaatst als 2.3.4, is 'Klantreis Widget' toegevoegd als 2.3.5. Lees eens.

- **Inkomende e-mail doorverbinden naar agent**: agenten kunnen nu blind inkomende e-mailinteracties doorsturen naar andere agenten/supervisors. Een capaciteit die eerder beperkt was tot wachtrijen en meer opties voor directe overdracht biedt.

Waarom het ertoe doet: met deze verbetering kunnen agenten voorkomen dat ze gesprekken voortijdig beëindigen aan het eind van hun dienst, waardoor naadloze overdrachten en continue klantenservice worden gegarandeerd, vooral voor klanten die continue communicatiekanalen nodig hebben.



Afbeelding 14 uitgaand e-mail met knop doorverbinden

2.4.2. UX-uitbreidingen in Desktop voor voorbeeldcampagnes (vereist adminconfiguratie)

De gebruikerservaring voor het beheren van uitgaande campagnes wordt verbeterd, zodat deze wordt aangepast aan de huidige industriestandaarden en Webex on-prem mogelijkheden.

Wat verandert er:

- **Uitgebreide voorbeeldcampagneervaring**: agenten kunnen nu de oproep accepteren of contacten overslaan/verwijderen wanneer deze bewerkingen zijn vastgelegd via API.

Commented [M(13]: we kunnen dit beter zeggen

Commented [TS14R13]: Hieronder volgen een paar suggesties. Kunt u voorstellen welke titel er beter uitziet en ik kan dienovereenkomstig bijwerken?

"Enhancing Desktop UX: preview and predictive/progressive campaign improvements"

"Desktop UX-uitbreidingen voor preview en progressief/voorspellende campagnes"

"Updates voor uitgaande campagnebeheer verbeteren"

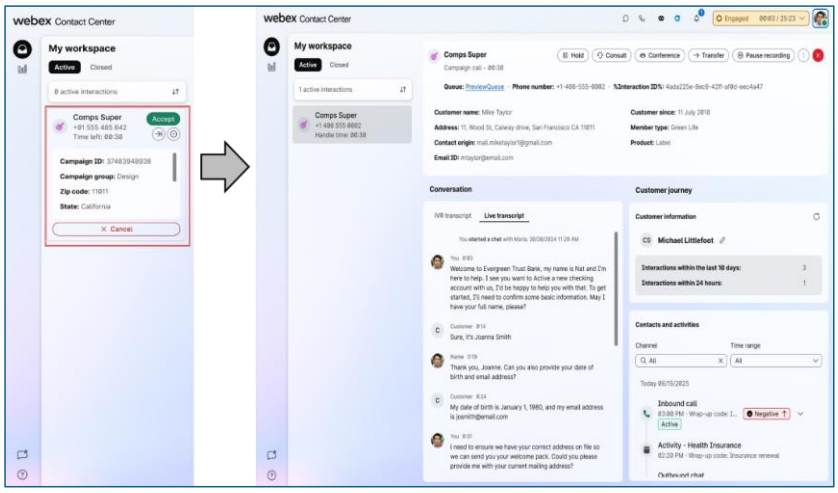
"Desktop UX-updates: preview en voorspellend/progressieve campagnes"

"Stroomlijning Desktop UX: uitgaande campagne-verbetering"

Commented [M(15R13]: UX-uitbreidingen in Desktop voor voorbeeldcampagnes

- **Automated Contact Push**: contacten worden automatisch gepusht naar agenten wanneer ze beschikbaar zijn, waardoor de agenttijd wordt geoptimaliseerd (van een pull naar een pushmodel).
- **Configureerbare opties**: instellingen op campagneniveau stellen beheerders in staat om de opties Overslaan en **Verwijderen** uit te schakelen en time-outduur en automatische acties (Overslaan, Accepteren, Weigeren) te configureren.
- **Registratie**: het systeem meldt hoe vaak agenten de opties Overslaan en Verwijderen gebruiken voor een beter campagnebeheer.

Waarom het ertoe doet: deze updates zijn bedoeld om agenten die bezig zijn met uitgaande campagnes een intuïtievere en efficiëntere ervaring te bieden, waardoor zij zich beter kunnen voorbereiden op deze interacties en deze kunnen beheren en bestaande gaten in functies kunnen dichten.



Verbeterde voorbeeldcampagne in afbeelding 15

3. De reis van de supervisor: uitgebreid toezicht en beheer

In dit gedeelte vindt u informatie over de belangrijke wijzigingen en de nieuwe mogelijkheden die binnenkomen in Supervisor Desktop Webex Contact Center.

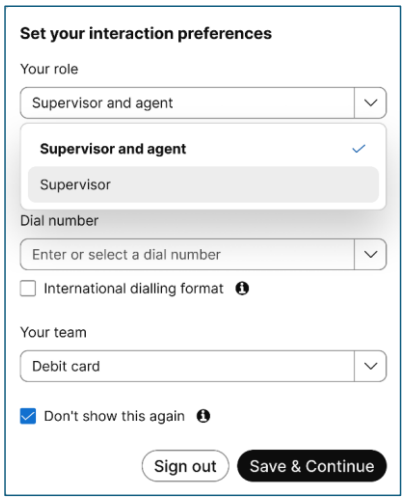
3.1. Uitgebreide aanmeldings- en Station-referenties (vereist adminconfiguratie)

Net als agenten ervaren supervisors een meer stroomlijnd aanmeldingsproces, waardoor frictie wordt verminderd en de efficiëntie wordt verbeterd.

Wat verandert er:

- **Opties voor slimmere aanmelding**: het aanmeldingsscherm geeft dynamisch alleen de opties weer die relevant zijn voor het profiel van uw supervisor, zodat irrelevante keuzes worden geëlimineerd.
- **Vooraf ingevulde referenties**: automatisch invullen van nummernummers of toestelnummers voor profielen met één optie, waardoor u tijd bespaart.
- **Webex Calling Validatie**: real-time validatie voor Webex Calling-gebruikers, waarmee correcte en geregistreerde toestelnummers/kiesnummers worden gegarandeerd.
- **De functie "Don't Show This Again" (**Toon dit niet meer): de optie om de stationselectie over te slaan voor toekomstige aanmeldingen en automatische aanmelding wordt ingeschakeld.

Waarom het ertoe doet: snellere aanmelding, minder fouten en verbeterde routeringsefficiënt voor supervisors, waardoor zij snel toegang hebben tot hun managementtools. Bovendien genieten supervisors die al opgeslagen aanmeldingsgegevens hebben geselecteerd, van een naadloze ervaring zonder de nieuwe interface te zien, waarbij ze de huidige workflow behouden.



Aanmeldingsscherm Afbeelding 16 Uitgebreid supervisor

3.2. Monitoring & Management: Dieper inzicht en control

Supervisors krijgen krachtige hulpprogramma's voor het in real-time volgen en beheren van hun teams, en kunnen zo gegevensgestuurde beslissingen nemen.

3.2.1. Real-time wachtrijstatistieken (standaard ingeschakeld)

Supervisors krijgen een gecentraliseerde en uitvoerbare weergave van de wachtrijprestaties, die het vorige dashboard van de Home pagina vervangen.

Wat verandert er:

- **Speciale "wachtrijen" Tab**: een nieuwe sectie Tab/sectie in de Supervisor Desktop biedt één punt toegang voor alle wachtrijgerelateerde informatie, waaronder real-time meetgegevens voor de beschikbaarheid van agenten en trendlijnen voor dagelijkse/7 dagen.
- **Persoonlijke weergave**: mogelijkheid om kolommen te selecteren, schikken en filteren om de meest relevante metingen voor specifieke wachtrijen weer te geven (bijvoorbeeld, langst wachtende taak, gemiddelde tijd in wachtrij, gemiddelde tijd om te beantwoorden).
- **Visuele weergave**: de realtime wachtrijgegevens worden gepresenteerd in een visueel aantrekkelijke en eenvoudig te begrijpen indeling (tabellen, grafieken, grafieken).
- **Drilldownmogelijkheden**: supervisors kunnen zich verdiepen in wachtrijdetails, de status van de agent en de huidige interacties onderzoeken en inzicht krijgen in op vaardigheden gebaseerde routering.
- **Directe acties**: de interface biedt directe toegang tot acties zoals het toewijzen of verwijderen van agents (voor wachtrijen op basis van agenten).

Waarom het ertoe doet: met deze functie kunnen supervisors in realtime belangrijke inzichten krijgen in de wachtrijprestaties, zodat supervisors snel gegevensgestuurde beslissingen kunnen nemen om de bezetting te optimaliseren, de serviceniveaus te verbeteren en zich aan te passen aan veranderende gespreksvolumes.

Belangrijke opmerkingen:

- Deze functie wordt alleen geïmplementeerd in de nieuwe gebruikersinterface. Supervisors moeten overschakelen naar '**Nieuw**' om real-time wachtrijstatistieken te zien.
- De nieuwe wachtrijweergave verschijnt automatisch voor supervisors in de interface '**Nieuw uiterlijk**'. Ze hoeven de JSON-indeling niet bij te werken om deze functie in te schakelen of te gebruiken.

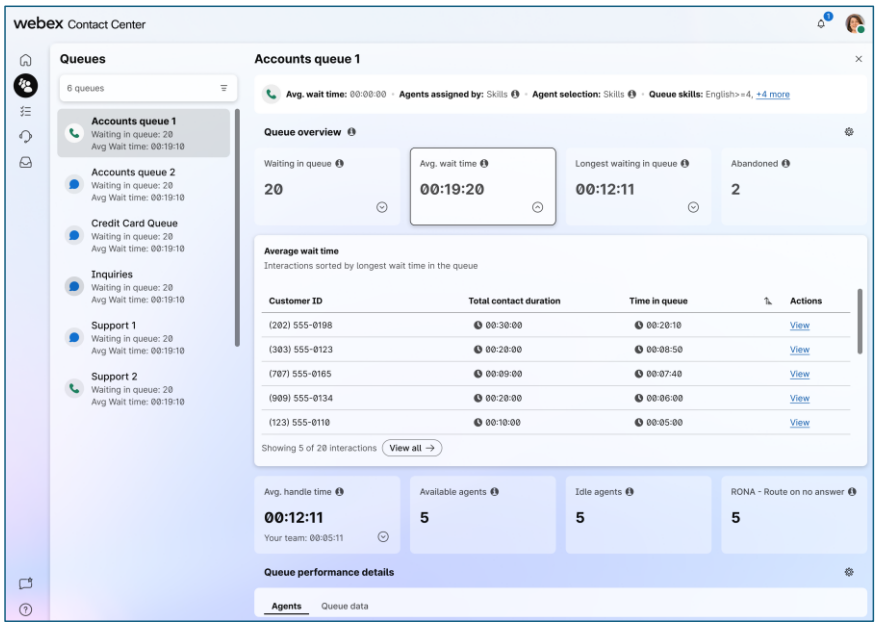
Commented [M(16]: laat ons deze lijn weghalen@Janani Rama en Rama aan de lijn

Commented [TS17R16]: Doorgetrokken, maar zal volledig worden verwijderd na Janani's bevestiging.

Commented [M(18R16]: laten we zeker verwijderen.. Ik weet dat we die op dit moment niet verwijderen.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Een van de mogelijkheden om in te schakelen in een van de volgende stappen: kunt u er rekening mee houden dat de nieuwe wachtrijweergave automatisch wordt weergegeven voor supervisors en dat zij de JSON-indeling niet nodig hebben?

Commented [TS20R19]: De opmerking is bijgewerkt.



Afbeelding 17 Nieuwe supervisor Real-time wachtrijstatistieken Tab

3.2.2. Weergave Interactieslijst (standaard ingeschakeld)

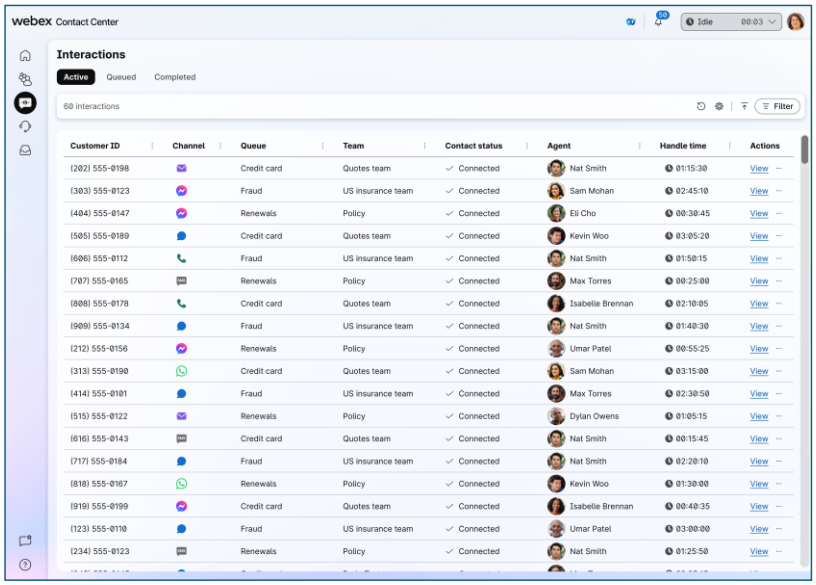
Het gedeelte Opnamebeheer wordt vervangen door een nieuwe interactions Tab, die een uitgebreid overzicht biedt van alle interacties met klanten.

Wat verandert er:

- **Nieuwe "interacties" Tab**: deze Tab biedt een duidelijk, real-time beeld van interacties met klanten op elk moment, waarbij live, in de wachtrij en interacties uit het verleden worden geconsolideerd.
- **Drie subtabbladen**:
    - **Actieve interacties**: monitor live gesprekken in real-time, die details weergeven zoals Interactie-id, Kanaal, Wachtrij, Naam agent en Duur van het gesprek.
    - **Interacties in wachtrij**: zie interacties in wachtrijen, inclusief Interactie-id, wachtrij, kanaal en de tijd die is doorgebracht in het contactcenter.
    - **Voltooide interacties**: eenvoudig toegang tot interacties en opnamen uit het verleden.
- **Aanpasbare tabel**: een tabel die kan worden aangepast voor het filteren en ordenen van gegevens, en het gebruiksgemak wordt verbeterd.

Waarom het telt: deze uitgebreide functie vereenvoudigt het bijhouden van doorlopende gevallen en het bekijken van voltooide interacties, waardoor de efficiëntie en responsiviteit voor supervisors wordt versterkt door slechts één, intuïtieve interface voor interactiemanagement te bieden.

Opmerking bij filters: verschillende filters komen specifiek overeen met het e-mailkanaal, zoals het e-mailonderwerp, de ontvangers en andere e-mail. Als u deze filters wilt gebruiken binnen de pagina Interacties, moeten ze eerst worden ingeschakeld via flow control.



Afbeelding 18 Nieuwe lijst met interacties

3.2.3. Weergave Interacties-details (vereist adminconfiguratie)

Een uitgebreide weergave op volledige pagina voor gedetailleerde interactieanalyse, die diepere inzichten biedt voor supervisors.

Wat verandert er:

- **Uitgebreide weergave** details: supervisors krijgen een uitgebreid overzicht van klanteninteracties, inclusief live en voltooide transcripts voor digitale interacties.
- **Rich Data Panel**: naast bestaande opnamen krijgt u dieper inzicht door middel van real-time transcripts, een gedetailleerd interactiegegevenspaneel (met timings, duur, wachttijd en afhandelingstijd) en een weergave van de klantreis over verschillende kanalen en dagen.

Commented [M(21]: @Janani Rama aan de (janramak) transcripties komen niet rechts binnen... Kunnen we bevestigen dat dit wordt bijgewerkt?

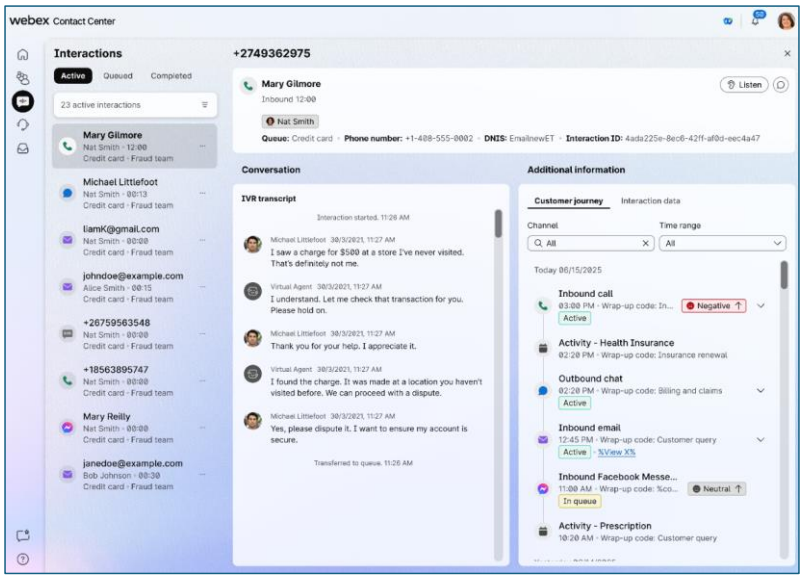
Commented [J(22R21]: Bijgewerkt

- **Gecentraliseerde toegang**: deze weergave bundelt alle relevante interactiegegevens, waardoor analyse en controle worden vereenvoudigd.

Waarom het ertoe doet: biedt supervisors uitgebreidere gegevens voor betere monitoring, analyse en een dieper inzicht in klantenbetrokkenheden, waardoor betere coaching en prestatiemanagement mogelijk wordt.

Belangrijke opmerkingen/ Komt binnenkort:

- De widget Klantenreis wordt toegevoegd en bijgewerkt in deze weergave als een verbetering van de snelle follow-up.
- Real-time en historische transcripts worden ook als snelvolger beschikbaar gesteld.



Afbeelding 19 volledige detailweergave interactie

3.2.4. Het vaardigheidsprofiel van een individuele agent bijwerken vanuit Supervisor Desktop (adminconfiguratie is vereist)

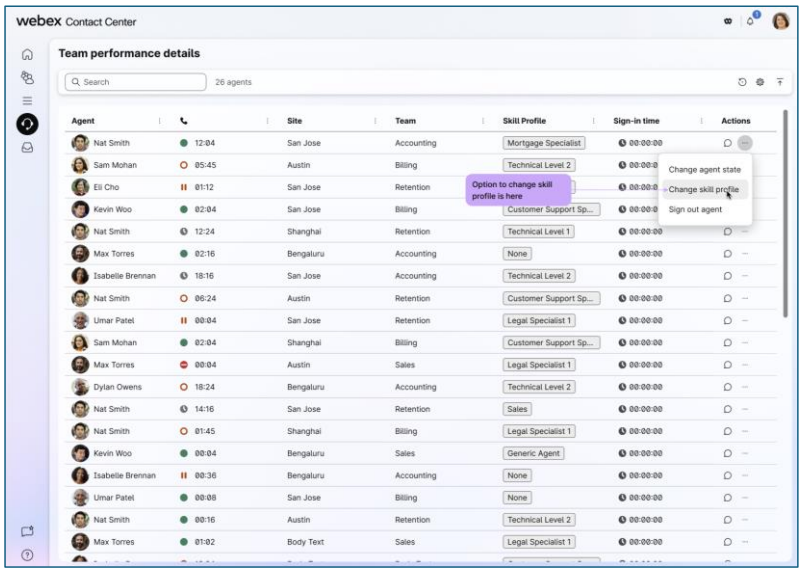
Supervisors hebben de mogelijkheid om vaardigheidsprofielen van agenten direct aan te passen, activiteiten te stroomlijnen en administratieve overhead te verminderen.

Wat verandert er:

- **Directe updates** van vaardigheidsprofielen: supervisors kunnen afzonderlijke vaardigheidsprofielen van agenten rechtstreeks vanuit Supervisor Desktop in de weergave Details teamprestaties weergeven en bijwerken. Hierdoor hoeft u niet naar de Control Hub te navigeren voor dergelijke wijzigingen.

- **Real-time aanpassingen**: Hiermee kunnen supervisors real-time aanpassingen doorvoeren voor agenten in hun bereik, zoals het bijwerken van vaardigheidsniveaus of het toewijzen/verwijderen van vaardigheidsprofielen, zodat directe impact op de routering wordt gegarandeerd.
- **Belangrijke vaardigheidsdetails**: supervisors kunnen belangrijke vaardigheidsprofieldetails weergeven zoals vaardigheidsnaam, vaardigheidstype en vaardigheidswaarde om snel geïnformeerde beslissingen te kunnen nemen.
- **Alfabetisch sorteren**: de beschikbare vaardigheidsprofielen en vaardigheden binnen een profiel worden alfabetisch gesorteerd voor gebruikersgemak.

Waarom het ertoe doet: met deze functie kunnen supervisors zich snel aanpassen aan veranderende behoeften door de vaardigheden van agenten direct te beheren, zonder dat bij iedere wijziging de tussenkomst van de beheerder nodig is, en de efficiëntie en responsiviteit kunnen worden verbeterd.



Afbeelding 20 Supervisor directe vaardigheidsprofiel bijwerken

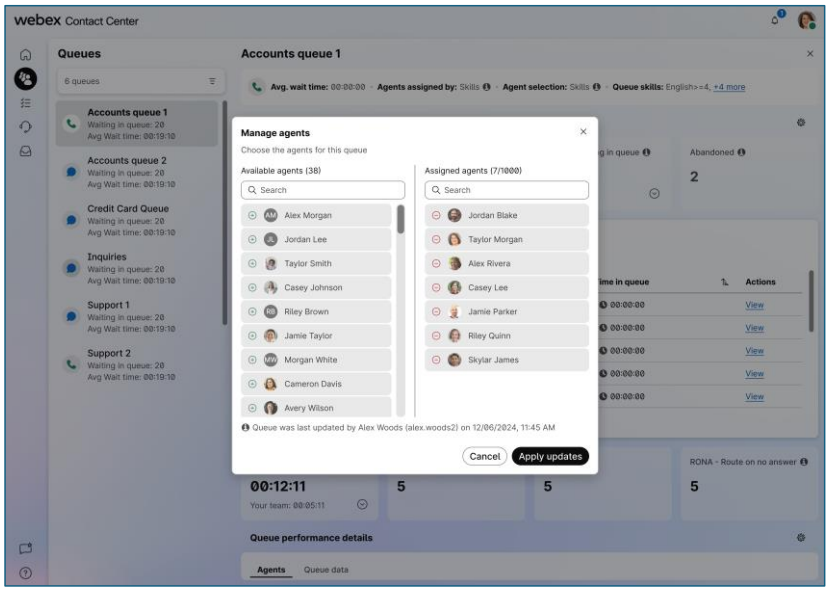
3.2.5. Directe toewijzing van agenten aan wachtrijen van Supervisor Desktop beheren (beheerdersconfiguratie vereist)

Supervisors kunnen agents rechtstreeks toewijzen aan wachtrijen op basis van agenten, zodat ze meer controle hebben over het workforce management.

Wat verandert er:

- **Toewijzing direct van agent-naar-wachtrij**: supervisors kunnen agents rechtstreeks toewijzen aan wachtrijen op basis van agent vanaf de Supervisor Desktop, zodat dynamische aanpassingen aan de bezetting mogelijk worden op basis van real-time behoeften.
- **Zichtbaarheid** wachtrijcapaciteit: supervisors kunnen wachtrijen die hun capaciteit hebben bereikt, zien, zodat ze extra agenttoewijzingen kunnen voorkomen en wachtrijen niet te overweldigend zijn.
- **Toegang op basis van** rol: beheerders bepalen de toegang tot deze functionaliteit via Control Hub, die ervoor zorgt dat geautoriseerde gebruikers wijzigingen doorvoeren.
- **Real-time bevestiging**: supervisors ontvangen een real-time bevestiging/melding wanneer wachtrijtoewijzingen zijn bijgewerkt.

Waarom het ertoe doet: deze functie geeft supervisors meer controle over de toewijzing van agenten, waardoor het personeelsmanagement dynamisch en efficiënter kan worden uitgevoerd, vooral in wachtrijomgevingen op basis van agenten, en ondersteunt de migratie van klanten op kantoor.



Afbeelding 21 Toewijzing supervisor directe agent

4. Conclusie: De dek uw contactcenter

De uitbreidingen voor Webex Contact Center Desktop zijn een belangrijke stap vooruit bij het verbeteren van de dagelijkse ervaring voor zowel agenten als supervisors. Van gestroomlijnde aanmeldingen en intuïtief taakbeheer tot krachtige real-time inzichten en flexibele afhandeling van telefoongesprekken, deze verbeteringen zijn ontworpen om de efficiëntie te verhogen, de communicatie te verbeteren en uitstekende klantenservice te bieden.

We raden alle gebruikers aan deze nieuwe mogelijkheden te verkennen, feedback te geven en ze volledig te benutten. Uw inzichten worden niet in waardeloos naarmate we ons blijven ontwikkelen en verfijnen van de Webex Contact Center ervaring.

5. Belangrijke afhaalpunten en partneractie-items

Commented [TS23]: Om aan de volgende opmerking van Janani te voldoen:

"Ik denk dat we 3-5 belangrijke verwachtingen/resultaten met CTs/CDA's moeten uittekenen voor de partners, wat betekent waar ze op moeten leten en waar moeten ze de klant over informeren. Dat krijg je moeilijk uit het lezen van een groot document.".

Deze laatste sectie kan worden bewaard als zodanig of kan hier vandaan worden verwijderd en rechtstreeks worden gedeeld met partners, met een koppeling naar dit gedetailleerde document.

Deze verbeteringen markeren een belangrijke sprong voorwaarts voor Webex Contact Center Desktop, met aanzienlijke verbeteringen voor zowel agenten als supervisors. Om een soepele transitie te garanderen en de waarde voor uw klanten te maximaliseren, zijn hier de cruciale resultaten en essentiële acties voor onze partners.

5.1. Kernresultaten voor uw klanten

5.1.1 Gemoderniseerde en intuïtieve gebruikerservaring

- **Verwachting**: agenten en supervisors ervaren een frisse, consistente en visueel aantrekkelijke interface. Deze frisse look is ontworpen om de cognitieve belasting te verminderen, het gebruiksgemak te verbeteren en een meer intuïtieve workflow te bieden, waarmee de basis voor toekomstige innovaties wordt gelegd.
- **Wat te communiceren**: benadruk de voordelen van het vernieuwen van de gebruikersinterface: schonere, modernere look, verbeterde helderheid en een comfortabelere dagelijkse ervaring.

5.1.2 Krachtige agenten, snellere resoluties

- **Verwachting**: agents krijgen krachtige nieuwe hulpprogramma's die direct in hun workflow zijn geïntegreerd. Voorzieningen zoals **Real-time transcripts**, de **Customer Journey Widget**, **Cherry Pick interacties** en **Geplande terugbellen** zullen hun vermogen om de klantcontext te begrijpen, interacties efficiënt beheren en nauwkeurigere en actuelere antwoorden verbeteren.
- **Wat te communiceren**: Benadruk hoe deze functies de agentproductiviteit zullen doen stijgen, gemiddelde verwerkingstijd (GTA) verminderen en leiden tot een hogere klantentevredenheid (SABBATT) door meer persoonlijke en geïnformeerde interacties mogelijk te maken.

5.1.3 Verbeterde supervisorcontrole en real-time operationele insights

- **Verwachting**: supervisors krijgen een nooit geziene zichtbaarheid en controle over de activiteiten van hun contactcentrum. Met de nieuwe **real-time wachtrijstatistieken**, uitgebreide **interacties en detailweergaven** en de mogelijkheid om vaardigheidsprofielen **van agenten direct** bij te werken en **toewijzingen van agenten te beheren aan wachtrijen** , maakt gegevensgestuurde besluitvorming en proactieve optimalisatie van medewerkers mogelijk.
- **Communicatie:** stress op de grotere operationele slagvaardigheid en verbeterde managementmogelijkheden, waardoor supervisors zich snel kunnen aanpassen aan veranderende eisen en de teamprestaties kunnen optimaliseren.

5.2. Essentiële partneractie-items

5.2.1 Proactieve communicatie en bewustzijn

- **Actie**: informeer uw klanten ruim van te voren over deze aanstaande veranderingen. Deel dit document als resource en benadruk de belangrijkste voordelen die relevant zijn voor hun specifieke activiteiten.
- **Waarom het ertoe doet**: Vroege communicatie helpt bij het beheren van verwachtingen en bereidt klanten voor op de overgang, een positieve adoptie-ervaring.

5.2.2 Strategische configuratie en planning voor inschakelen

- **Actie**: **van cruciaal belang is dat veel van deze krachtige nieuwe functies standaard NIET zijn ingeschakeld.** Bekijk de opmerkingen van de beheerderconfiguratie voor elke functie in dit document. Werk met uw klanten om de activering van functievlagken strategisch te plannen, de benodigde instellingen in Control Hub te configureren en gebruikersmachtigingen aan te passen.
- **Waarom het ertoe doet**: een tijdige en juiste configuratie is voor klanten van essentieel belang voordat klanten de volledige waarde van deze verbeteringen kunnen ontgrendelen. Proactieve planning voorkomt last-minute problemen en zorgt ervoor dat functies zijn aangepast aan de behoeften van uw klanten.

5.2.3 Ondersteuning voor training en adoptie

- **Actie**: bereid trainingsmateriaal en sessies voor voor de agenten en supervisors van uw klanten. Focus op de nieuwe werkstromen die zijn geïntroduceerd door functies zoals Cherry Pick, Real-time transcripts, de widget Customer Journey en de verbeterde supervisorbeheerhulpprogramma's.
- **Waarom het ertoe doet**: effectieve training is van cruciaal belang voor een succesvolle adoptie van functies, waarbij gebruikers weten hoe ze kunnen

gebruikmaken van nieuwe mogelijkheden om hun dagelijkse taken en de algehele prestaties te verbeteren.

5.2.4 Controleren en feedback geven

- **Actie**: vraag uw klanten tijdens en na hun release om feedback te geven over de nieuwe functies. Stel belangrijke opmerkingen of suggesties door aan Cisco.
- **Waarom het ertoe doet**: Uw inzichten en feedback van de klant zijn niet op de plaats voor continue productverbetering en in rij.

Cisco Vertrouwelijk