



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1

Panoramica

Panoramica

Descrizione

10/2019

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Indice

1 Informazioni sul manuale	5
1.1 A chi è dedicato il manuale	5
1.2 Convenzioni di formattazione	5
1.3 Commenti sulla documentazione	6
2 Introduzione ad OpenScape Contact Center	7
2.1 Requisiti del sistema	8
2.1.1 Server principale	8
2.1.2 Computer client	10
2.1.3 Componenti esterni	11
2.2 Requisiti della piattaforma di comunicazione	12
2.3 Documentazione sui prodotti	12
2.3.1 Documentazione di servizio	12
2.3.2 Documentazione per l'utente	12
2.3.3 Documentazione di integrazione sistemi	13
3 Funzioni di OpenScape Contact Center	15
3.1 Call Director	15
3.2 Gestione contatti	16
3.2.1 Voce	16
3.2.2 Richiamata	16
3.2.3 E-mail	17
3.3 Feedback e produttività	17
3.3.1 Bacheche e Broadcaster	17
3.3.2 Dati statistici sulle prestazioni personali	18
3.3.3 Indicatore contatti in attesa	18
3.4 Presenza e collaborazione	19
3.4.1 Elenco team	19
3.4.2 Barra del team	19
3.4.3 Elenco di selezione rapida	20
3.4.4 Barra di selezione rapida	20
3.4.5 Elenco	21
3.5 Report	22
3.5.1 Report in tempo reale e cumulativi	22
3.5.2 Report cronologici	23
3.5.3 Report attività	24
3.6 Pulsanti	25
3.6.1 Routing basato sui gruppi	25
3.6.2 Flussi di lavoro Strategia di routing	27
3.6.3 Flussi di lavoro Elaborazione coda	28
4 Applicazioni OpenScape Contact Center	29
4.1 Applicazione Manager	29
4.1.1 Profili utente predefiniti	30
4.1.2 Centri operativi	31
4.2 Applicazione System Monitor	33
4.3 Web Manager	34
4.4 Applicazione Mobile Supervisor	34
4.5 Web Supervisor	35

Indice

4.6 Applicazione Agent Portal	35
4.7 Agent Portal Web	36
4.8 Agenti virtuali (Chat-bot)	38
5 Integrazione di componenti di terze parti	39
5.1 Integrazione Microsoft CRM	39
5.2 Integrazione IVR	39
5.3 API Finestra di popup	40
5.4 Integrazione workforce management	40
5.5 Analytics Life of Call (LoC) di OpenScape Contact Center - dati forniti da Softcom	40
Indice alfabetico	41

1 Informazioni sul manuale

Questo manuale offre una panoramica dei principali concetti e funzioni di OpenScape Contact Center, compresi i requisiti hardware, software e di rete specifici per ciascuna piattaforma di comunicazione supportata.

1.1 A chi è dedicato il manuale

Questo manuale è concepito per offrire una panoramica di alto livello di OpenScape Contact Center per prepararsi meglio alla fase di pianificazione e progettazione dell'implementazione di OpenScape Contact Center.

1.2 Convenzioni di formattazione

Nel presente manuale vengono utilizzate le seguenti convenzioni di formattazione:

Grassetto

Questo formato identifica i componenti, i titoli delle finestre e finestre di dialogo e i nomi degli elementi di OpenScape Contact Center.

Corsivo

Questo formato identifica i riferimenti alla documentazione correlata.

Tipo di carattere a spaziatura fissa

Questo formato distingue il testo da digitare o che il computer visualizza in un messaggio.

NOTA: Le note evidenziano informazioni utili ma non essenziali, quali suggerimenti o metodi alternativi per eseguire un'operazione.

IMPORTANTE: Note importanti: le indicazioni di attenzione sottolineano le azioni che potrebbero influire negativamente sul funzionamento dell'applicazione o causare perdite di dati.

1.3 Commenti sulla documentazione

Per notificare problemi in merito al presente documento, rivolgersi al Centro di assistenza clienti.

Al momento di effettuare la chiamata, assicurarsi di poter indicare le informazioni seguenti. Ciò consentirà di identificare il documento pertinente.

- **Titolo:** Panoramica
- **Numero d'ordine:** A31003-S22B1-T102-01-7218

2 Introduzione ad OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center è una soluzione multimediale per centro contatti che consente di instradare, monitorare e gestire contatti. È concepito come soluzione multifunzione “ready-to-run” che è possibile implementare, configurare, utilizzare ed espandere per soddisfare nuove esigenze senza alcuna difficoltà.

Il sistema OpenScape Contact Center fornisce un set integrato di funzioni e strumenti utilizzabili per gestire più canali di interazione con i clienti e migliorare efficacia ed efficienza del centro contatti.

Offre:

- Gli strumenti di visualizzazione di prossima generazione per gestire il centro contatti e creare report che consentono a manager e supervisori di garantire la produttività ottimale.
- Un desktop intuitivo per la gestione di interazioni multimediali miste che consente al centro contatti di migliorare il servizio clienti e aumentare l'efficienza della gestione delle interazioni.
- Esclusivi strumenti di presenza e collaborazione multimediale che consentono di ampliare il centro contatti includendo esperti e responsabili esecutivi in tutta l'azienda, comprese le postazioni remote.
- Strumenti di comunicazione innovativi e di facile uso per tutti i supporti che ottimizzano la produttività degli utenti.
- Strumenti di progettazione visiva per la creazione semplice e rapida di flussi di lavoro Strategia di routing ed Elaborazione coda multimediali.

Le licenze di OpenScape Contact Center sono utilizzate contemporaneamente.

Dalla versione V9 in poi, il Agent Portal è l'applicazione che sostituisce Client Desktop. Si tratta di un'applicazione più intuitiva per l'utente e dotata di maggiori funzionalità.

2.1 Requisiti del sistema

Questa sezione descrive i requisiti minimi per i computer client e server OpenScape Contact Center, nonché i requisiti per i componenti esterni supportati.

NOTA: Questi sono i requisiti minimi di sistema. Per migliorare le prestazioni, utilizzare hardware superiore ai requisiti minimi consigliati.

NOTA: Si sconsiglia l'utilizzo di un firewall tra il server e i client. Se occorre implementare un firewall, consultare il rappresentante dell'assistenza.

2.1.1 Server principale

Il server OpenScape Contact Center principale è quello sul quale risiede il software OpenScape Contact Center. Questo computer deve sempre eseguire OpenScape Contact Center.

Attenzione: è rigorosamente vietato apportare le seguenti modifiche al database: creare trigger, creare nuove tabelle o alterare le tabelle attuali, rimuovere o creare indici, creare viste, accedere alle tabelle temporanee (ovvero callrecord1, callrecord2, agentrecord1, agentrecord2) o bloccare il database per le operazioni esterne. In caso contrario, sono possibili effetti negativi su funzionamento e prestazioni del sistema OpenScape Contact Center e il produttore potrebbe non essere in grado di adempiere ai suoi obblighi di assistenza per il prodotto.

I requisiti minimi per installare il software OpenScape Contact Center su un server principale sono elencati nella tabella seguente.

Requisito	Server principale
Processore ^a	Intel Xeon E3-1271v3
Memoria	8 GB
Disco rigido	1 TB, 7200 RPM, SATA

Tabella 1

Requisiti del sistema per un server principale

Requisito	Server principale
Impostazioni visualizzazione	1024 x 768 pixel con colore a 16 bit
Sistema operativo ^b	<ul style="list-style-type: none">• Windows Server 2012 R2 Standard o Datacenter• Windows Server 2012 Standard o Datacenter• Windows Server 2008 R2 Standard Edition o Enterprise Edition con Service Pack 1
Altro	<ul style="list-style-type: none">• Scheda di interfaccia di rete Ethernet 1 Gbps^c per la LAN cliente• Unità DVD-ROM• Plug-in Servizio SSDP per l'accesso ai servizi remoti• Modem 56 Kbps per notifiche tramite pager (facoltativo)• Unità nastro da 20 GB, supportata da Informix (facoltativo)

Tabella 1 *Requisiti del sistema per un server principale*

- a Il software OpenScape Contact Center è stato testato su server con processori Intel dual-core, Intel quad-core e processori AMD dual-core. In generale è possibile utilizzare hardware che corrisponde ai requisiti minimi o li supera, purché le prestazioni risultino simili o migliori.
- b Ad eccezione di Windows Server 2008 R2, che è un sistema operativo solo a 64 bit, sono supportate esclusivamente le versioni a 32 bit dei sistemi operativi Windows Server.
- c L'infrastruttura di rete Ethernet 10 Mbps è supportata solo se non sono disponibili applicazioni Client Desktop e se nel sistema sono installate al massimo cinque applicazioni Manager.

2.1.2 Computer client

I requisiti minimi di sistema per installare il software OpenScape Contact Center su un computer client sono elencati nella tabella seguente. I requisiti differiscono in base al tipo di applicazioni OpenScape Contact Center che si intendono eseguire sul computer.

Requisito	Client Desktop	Manager o System Monitor
Processore ^a	Intel Pentium 4 a 1.6 GHz (consigliato Intel Pentium Dual-core E2180 a 2,0 GHz)	Intel Pentium 4 a 1.6 GHz (consigliato Intel Pentium Dual-core E2180 a 2,0 GHz)
Memoria	512 MB (consigliato 1 GB)	1 GB (consigliati 2 GB)
Disco rigido	100 MB di spazio disponibile su disco	500 MB di spazio disponibile su disco
Impostazioni visualizzazione	1024 x 768 pixel con colore a 16 bit	
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> Windows 10 Professional o Enterprise Edition Windows 8 o 8.1 Professional o Enterprise Edition o successivo Windows 7 (32 bit o 64bit) Professional o Enterprise Edition o successivo 	
Altro	<ul style="list-style-type: none"> Scheda di interfaccia di rete Ethernet 100 Mbps per la LAN cliente Unità DVD-ROM (opzionale) 	<ul style="list-style-type: none"> Scheda di interfaccia di rete Ethernet 100 Mbps^b per la LAN cliente Unità DVD-ROM (opzionale) Dispositivo di riproduzione audio per l'ascolto dei file .wav o delle soglie con segnale acustico dei report di OpenScape Contact Center (facoltativo)

Tabella 2 *Requisiti del sistema per il software client OpenScape Contact Center*

- a Il software OpenScape Contact Center è stato testato su server con processori Intel dual-core, Intel quad-core e processori AMD dual-core. In generale è possibile utilizzare hardware che corrisponde ai requisiti minimi o li supera, purché le prestazioni risultino simili o migliori.
- b L'infrastruttura di rete Ethernet 10 Mbps è supportata solo se non sono disponibili applicazioni Client Desktop e se nel sistema sono installate al massimo cinque applicazioni Manager.

2.1.3 Componenti esterni

OpenScape Contact Center supporta l'integrazione dei componenti esterni elencati in questa sezione.

Componente	Requisiti
Componenti e-mail e LDAP	<ul style="list-style-type: none"> Server e-mail aziendali: <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Office 365 Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013 IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 e 9 Protocolli: <ul style="list-style-type: none"> IMAP versione 4 SMTP Versione 1 (SMTP avanzato non supportato)
Integrazione presenze	<p>Quando si utilizza la funzione di integrazione dell'applicazione OpenScape UC, è supportata la seguente versione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applicazione OpenScape UC V7 R2
Elaboratore vocale	<p>Gli elaboratori vocali supportati sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> OSCMS (OpenScape Contact Media Service) <p>Note:</p> <ul style="list-style-type: none"> La funzione Call Director richiede che un elaboratore vocale gestisca messaggi interattivi e riproduca gli annunci.
Bacheche	<p>Sono supportate le seguenti bacheche IP Spectrum e seriali (con un kit di conversione IP Spectrum):</p> <ul style="list-style-type: none"> 3024C 3027C 3214C 3614C 3024-IPC 3029-IPC 3214-IPC 3614-IPC 4200R <p>Nota: sono supportate anche altre bacheche conformi al protocollo EZ Key II. Assicurarsi di disporre del firmware supportato per la bachecca.</p>
Componenti Web	<ul style="list-style-type: none"> Server Web aziendali <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.5 su Windows Server 2008 R2 Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.0 su Windows Server 2008 R2 Apache Tomcat 6.0 su server Red Hat Enterprise Linux 6 Apache Tomcat 7.0.63 su server Red Hat Enterprise Linux 6 Browser Web <ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer 6, 7, 8 o 9 Firefox 10 o 11

Tabella 3

Componenti esterni supportati

2.2 Requisiti della piattaforma di comunicazione

OpenScape Contact Center supporta le piattaforme di comunicazione seguenti:

- OpenScape Business V2

I requisiti minimi per connettere un server principale di OpenScape Contact Center a una piattaforma di comunicazione OpenScape Business sono elencati di seguito:

- Scheda UC Booster o server UC Booster esterno

2.3 Documentazione sui prodotti

Questo manuale fa parte di un pacchetto di documentazione completo per il sistema OpenScape Contact Center. Il pacchetto completo include la documentazione elencata nelle sezioni seguenti.

2.3.1 Documentazione di servizio

- **Manuale di Integrazione delle Piattaforme di Comunicazione** — Descrive la configurazione delle piattaforme di comunicazione e degli elaboratori vocali supportati per l'integrazione con il sistema OpenScape Contact Center.
- **Manuale di Installazione** — Descrive come installare, aggiornare e configurare il software OpenScape Contact Center su computer client e server.
- **Manuale di Gestione del Sistema** — Descrive come configurare l'hardware di terze parti, ad esempio bacheche, server e-mail aziendali e server Web aziendali, per l'integrazione con il sistema OpenScape Contact Center. Descrive inoltre come eseguire la manutenzione continuativa del sistema, incluse le operazioni di backup e ripristino del database.

2.3.2 Documentazione per l'utente

- **Client Desktop Manuale Introduttivo** — Offre una panoramica dell'applicazione Client Desktop e descrive le procedure più comuni, utilizzate nella gestione dei contatti e nella comunicazione con altri utenti nel centro contatti.
- **Guida di Client Desktop** — Fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzioni disponibili nell'applicazione Client Desktop.

- **Manuale di Amministrazione Manager** — Offre una panoramica dell'applicazione Manager e guida gli utenti nelle varie attività di amministrazione che occorre eseguire periodicamente.
- **Guida di Manager** — Fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzioni disponibili nell'applicazione Manager.
- **Panoramica** — Offre una panoramica dei concetti e delle funzioni principali di OpenScape Contact Center, riportando inoltre requisiti dettagliati hardware, software e di rete specifici per ciascuna piattaforma di comunicazione supportata.
- **Manuale di Riferimento Report** — Fornisce informazioni dettagliate sull'interpretazione dei report, incluse descrizioni dei tipi di report, modelli di report predefiniti e dati statistici.
- **Guida di System Monitor** — Fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzioni disponibili nell'applicazione System Monitor.
- **Manuale utente del Agent Portal** — Fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzionalità disponibile nell'applicazione Agent Portal.
- **Manuale utente del Mobile Supervisor** — Fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzionalità disponibile nell'applicazione Mobile Supervisor.

2.3.3 Documentazione di integrazione sistemi

- **Manuale di Integrazione API IVR** — Descrive come integrare il sistema OpenScape Contact Center con un sistema IVR (Interactive Voice Response) utilizzando l'API (Application Programming Interface) IVR.
- **Manuale di Integrazione API Finestra di Popup** — Descrive come integrare il sistema OpenScape Contact Center con l'API (Application Programming Interface) Finestra di popup.
- **Manuale di Integrazione Workforce Management** — Descrive i dati XML statistici e di amministrazione esportati dal sistema OpenScape Contact Center per l'utilizzo in applicazioni di workforce management di terze parti.

3 Funzioni di OpenScape Contact Center

Questo capitolo fornisce una breve descrizione delle utili funzioni del sistema OpenScape Contact Center.

3.1 Call Director

La funzione Call Director, concessa in licenza, è operativa con il OpenScape Contact Media Service per riprodurre messaggi e annunci interattivi.

Call Director è un'applicazione IVR (Interactive Voice Response) di base, completamente integrata e uno strumento interattivo per l'elaborazione front-end delle chiamate entranti. Call Director è concepito per migliorare la produttività nella gestione delle chiamate e il servizio clienti, senza i costi elevati e la complessità associati a un sistema IVR completo.

Call Director consente di offrire numerose funzioni di elaborazione vocale, compresi:

- **Messaggi e annunci** – Offrono saluti personalizzati e messaggi informativi a clienti per automatizzare elementi self-service, ad es. orario d'ufficio, promozioni settimanali o domande frequenti.
- **Prompt di menu** – Raccolgono requisiti consentendo ai clienti di selezionare opzioni e di spostarsi tra i menu tramite il tastierino del telefono. Questi menu interattivi permettono al cliente di effettuare delle scelte durante l'attesa in coda e possono essere configurati per consentire al cliente di interromperli e immettere scelte immediatamente anziché attendere il termine dei prompt.
- **Raccolta cifre** – Raccoglie informazioni dal cliente tramite il tastierino del telefono. Le cifre raccolte possono essere trasmesse in tempo reale al desktop dell'utente che risponde, allo scopo di rendere più fluida la gestione delle chiamate. Queste informazioni possono inoltre essere trasmesse ad applicazioni di terze parti, ad es. sistemi di fatturazione, per automatizzare il recupero del file del cliente.
- **Messaggi sul livello prestazioni** – Mantengono informati i clienti fornendo un feedback in tempo reale sullo stato della loro chiamata, ad es. il tempo di attesa previsto o la posizione in coda. Questi messaggi intelligenti aiutano a ridurre il tasso di abbandono delle chiamate rispondendo alle esigenze del cliente.

3.2 Gestione contatti

Il sistema OpenScape Contact Center è in grado di instradare, tenere traccia e gestire i tipi di contatti seguenti:

- [Voce](#)
- [Richiamata](#)
- [E-mail](#)

3.2.1 Voce

Nelle operazioni con una piattaforma di comunicazione per gestire chiamate, le responsabilità chiave del sistema OpenScape Contact Center comprendono il calcolo e la distribuzione di direttive per il routing delle chiamate, la raccolta di dati statistici e la gestione dell'interazione di utenti e componenti con la piattaforma di comunicazione. La piattaforma di comunicazione è comunque responsabile dell'iniziale elaborazione delle chiamate e di operazioni fondamentali come trasferire e mettere in attesa, oltre ad attività voce di base.

Il sistema OpenScape Contact Center supporta le piattaforme di comunicazione elencate in [Sezione 2.2, "Requisiti della piattaforma di comunicazione", a pagina 12](#).

3.2.2 Richiamata

La funzione Richiamata, concessa su licenza, consente di fornire a utenti e clienti la capacità di generare richiamate. Una richiamata è una richiesta di chiamata di ritorno solitamente basata sull'interazione precedente di un cliente con il centro contatti.

Una richiamata può essere generata nei modi seguenti:

- Utilizzando un componente Crea richiamata, viene generata una richiesta di richiamata come parte del flusso di lavoro. Utilizzando questo metodo è possibile riservare una richiamata a un utente specifico.
- È possibile configurare una coda voce in modo da creare automaticamente una richiamata quando un cliente abbandona una chiamata.

NOTA: È disponibile assistenza su altri metodi di creazione programmata delle richiamate, ad esempio si può impostare un sistema IVR in modo che raccolga informazioni di contatto e generi la richiamata. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante dell'assistenza.

- Un utente pianifica una richiamata dall'applicazione Client Desktop. Utilizzando questo metodo è possibile riservare una richiamata a un utente specifico.
- Un cliente genera una richiesta di richiamata da una pagina Web.

3.2.3 E-mail

La funzione E-mail, concessa in licenza, consente di offrire ai clienti la possibilità di interagire con il centro contatti mediante messaggi e-mail. Il cliente invia un messaggio e-mail a un particolare indirizzo e-mail e tale messaggio viene instradato attraverso il server e-mail dell'azienda al server e-mail di OpenScape Contact Center.

NOTA: È necessaria una licenza utente multicanale per gestire questo supporto.

3.3 Feedback e produttività

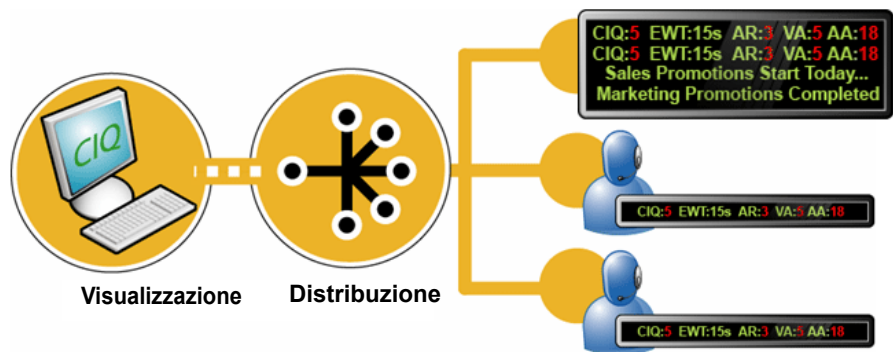
Il sistema OpenScape Contact Center fornisce strumenti per la produttività e il feedback sulle prestazioni che permettono agli utenti Client Desktop di comprendere le attuali condizioni operative e di gestire le prestazioni personali, migliorando pertanto l'efficienza e la soddisfazione dei dipendenti. Di conseguenza, il carico di lavoro del supervisore è ridotto, poichè gli utenti riescono a vedere facilmente le loro prestazioni personali correlate al livello servizio o agli obiettivi operativi.

3.3.1 Bacheche e Broadcaster

In questo contesto una bacheca è un sistema elettronico che offre contemporaneamente a più utenti una visualizzazione a scorrimento di informazioni generali sul sistema e dati statistici in tempo reale relativi al centro contatti. I dati su una bacheca vengono aggiornati utilizzando lo stesso intervallo di aggiornamento dell'applicazione Client Desktop, in modo che sia possibile informare visivamente tutti gli utenti in merito a qualsiasi variazione nelle condizioni operative del centro contatti.

Il Broadcaster è una visualizzazione integrata "a nastro continuo" che, come una bacheca personale, distribuisce dati statistici operativi in tempo reale e messaggi del supervisore direttamente al desktop dell'utente. Gli utenti possono controllare la visualizzazione, arrestandola, spostandola e controllandone velocità e direzione. Il Broadcaster può essere visualizzato come parte dell'applicazione Client Desktop o autonomo e parcheggiato in qualsiasi punto dello schermo.

Le visualizzazioni e le distribuzioni consentono di inviare messaggi e dati statistici alle bacheche e al Broadcaster. Una visualizzazione mostra informazioni su una bacheca o sul desktop di un utente, ad es. dati statistici di prestazione per contatti, utenti, gruppi o code. Una distribuzione è un gruppo di utenti o bacheche a cui si assegna una visualizzazione.



3.3.2 Dati statistici sulle prestazioni personali

I dati statistici sulle prestazioni personali informano visivamente gli utenti della loro aderenza alle soglie e agli obiettivi aziendali definiti dal manager, ad es. utilizzo, tempo di gestione contatti e numero di contatti gestiti.

Le informazioni cumulative vengono visualizzate dall'inizio del turno dell'utente e vengono aggiornate in temporeale. I dati statistici possono essere configurati in modo da cambiare colore o lampeggiare quando vengono superate le soglie.

3.3.3 Indicatore contatti in attesa

L'indicatore contatti in attesa è un indicatore visivo del numero di contatti in attesa in coda che l'utente è idoneo a gestire. Ciò permette agli utenti di regolare le loro attività di conseguenza.

L'Indicatore contatti in attesa offre soglie configurabili per identificare alti e bassi delle prestazioni. Per l'indicatore esistono quattro stati: spento, acceso, lampeggiamento lento e lampeggiamento rapido. Gli stati corrispondono alle soglie impostabili nell'applicazione Manager. Quando il numero dei contatti in attesa aumenta superando le varie soglie, l'indicatore passa attraverso i tre stati.

3.4 Presenza e collaborazione

Vari strumenti offrono accesso a informazioni dettagliate di presenza per tutti i supporti, in modo che gli utenti Client Desktop possano trovare facilmente la persona giusta per risolvere il problema di un cliente in tempo reale.

Questi strumenti consentono agli utenti del centro contatti di:

- Massimizzare l'efficienza.
- Risparmiare tempo e costi eliminando richiamate, riaccodamenti e trasferimenti a Voice Mail superflui.
- Sfruttare l'esperienza presente in azienda per offrire interazione ad alto valore.
- Agevolare la risoluzione al primo contatto per migliorare la produttività e la soddisfazione dei clienti.

3.4.1 Elenco team

L'Elenco team è uno strumento completamente integrato per identificare le presenze e collaborare in tempo reale, che consente a un utente di visualizzare lo stato e la disponibilità di massimo 100 colleghi all'interno e all'esterno del centro contatti. Gli utenti visualizzati nell'Elenco team vengono definiti nell'applicazione Manager.

I membri dell'Elenco team possono essere ordinati per Nome, Reparto, Stato corrente e persino per Supporto di connessione. Se necessario, gli utenti possono contattare rapidamente la persona idonea a risolvere i problemi dei clienti.

3.4.2 Barra del team

La Barra del team consente di creare un gruppo di massimo 25 membri con cui si collabora più spesso e visualizzare tale elenco come una barra degli strumenti per un rapido accesso. La Barra del team contiene un sottoinsieme delle voci nell'Elenco team.

La Barra del team è completamente personalizzabile. Gli utenti possono aggiungere o eliminare membri del team, disancorare e spostare la Barra del team in una posizione diversa sullo schermo e modificarne le dimensioni.

3.4.3 Elenco di selezione rapida

Per massimizzare l'efficienza, gli utenti possono creare un Elenco di selezione rapida personale che contiene fino a 100 persone contattate più spesso. Gli utenti possono memorizzare informazioni su tali contatti, ad es. più numeri di telefono e indirizzi e-mail, in modo da poter recuperare rapidamente le informazioni sul contatto.

Ad esempio, se un cliente ha più numeri di telefono (Ufficio, Cellulare e Casa) o numerosi indirizzi e-mail, l'utente può selezionare rapidamente quello da utilizzare.

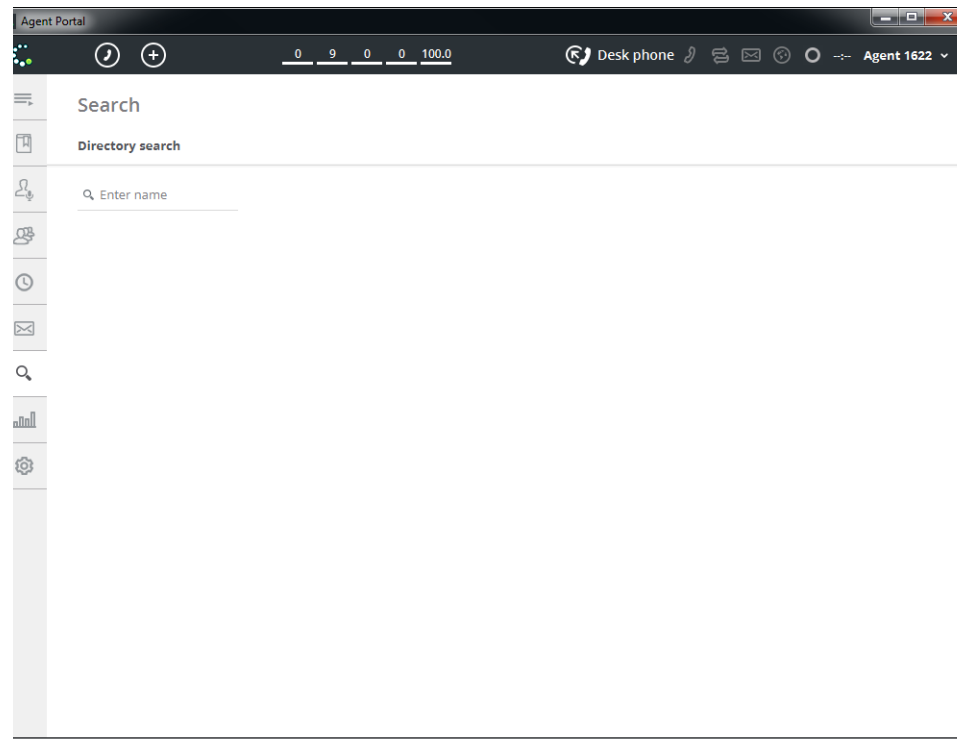
3.4.4 Barra di selezione rapida

La Barra di selezione rapida consente di creare un gruppo di massimo 25 persone contattate più spesso e visualizzare tale elenco come una barra degli strumenti per un rapido accesso. La Barra di selezione rapida contiene un sottoinsieme di voci dell'Elenco di selezione rapida.

La Barra di selezione rapida è completamente personalizzabile. Gli utenti possono aggiungere o eliminare contatti, disancorare e spostare la Barra di selezione rapida in una posizione diversa sullo schermo e modificarne le dimensioni.

3.4.5 Elenco

Per agevolare la risoluzione al primo contatto e sfruttare le conoscenze di altri, gli utenti Client Desktop / Agent Portal possono interrogare elenchi compatibili LDAP esistenti, aziendali ed esterni, per contattare colleghi e clienti oltre i limiti del centro contatti.



Se la funzione di integrazione presenze, opzionale, è attiva e l'utente Client Desktop / Agent Portal effettua una ricerca nell'elenco, il sistema tenta di ottenere la presenza di ciascuna delle voci dei risultati della ricerca, come segue:

- Il sistema prima cerca di ottenere lo stato presenza dell'utente e del supporto voce dall'applicazione OpenScape Unified Communications (UC), a condizione che la funzione di integrazione dell'applicazione OpenScape UC sia attiva e configurata.
- Se non si è utenti dell'Applicazione OpenScape UC o se la funzione di integrazione dell'Applicazione OpenScape UC non è attiva o non è disponibile, il sistema cerca di ottenere lo stato presenza utente dal sistema OpenScape Contact Center.

Per comodità, le voci nell'elenco possono essere aggiunte all'Elenco di selezione rapida e alla Barra di selezione rapida con un semplice clic del mouse.

3.5 Report

È possibile utilizzare la funzione reporting dell'applicazione Manager per visualizzare dati di prestazione che permettono di risolvere problemi, valutare l'efficienza del centro contatti e ottimizzare la configurazione di OpenScape Contact Center. Reporting fornisce dati statistici in tempo reale, dati statistici accumulati per il giorno corrente e dati statistici cronologici su varie risorse del centro contatti. Le opzioni spaziano da visualizzazioni in linea dello stato corrente di determinate risorse a riepiloghi tradizionali di dati statistici.

3.5.1 Report in tempo reale e cumulativi

I report in tempo reale forniscono informazioni dettagliate e aggiornate sul centro contatti, ad es. l'utilizzo utente, i livelli servizio, i tassi di abbandono e il tempo medio di gestione per tutti i tipi di supporto. Si possono scegliere in un'ampia gamma di valori statistici per report relativi a un solo supporto o a più supporti combinati.

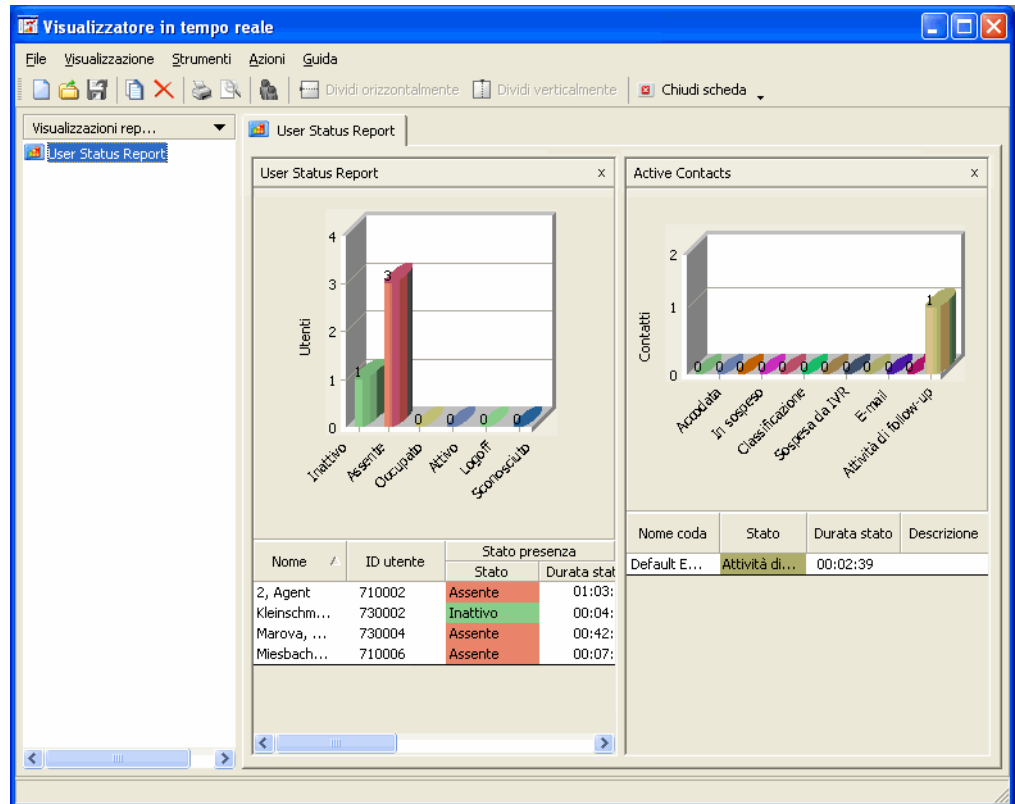
I Report cumulativi forniscono dati statistici di prestazione accumulati nell'arco delle ultime 24 ore. Questi dati statistici vengono aggiornati continuamente a intervalli configurati, ad es. ogni 15 minuti od ogni ora, per includere informazioni sull'andamento che permettono di confrontare i dati statistici con quelli del giorno precedente.

Il Report in tempo reale e cumulativi dispongono di un meccanismo di allarme che, associato a valori chiave nelle colonne, consente di essere avvertiti di determinate situazioni. Per ogni colonna all'interno del report, è possibile impostare una condizione soglia.

Le visualizzazioni possono essere fornite in numerosi formati grafici e tabella. Un modello analitico integrato si basa sugli effettivi andamenti dei dati per prevedere in tempo reale pattern di prestazioni e volumi, consentendo decisioni informate e puntuali sulle risorse del personale o il routing dei contatti.

Il Visualizzatore in tempo reale consente una visualizzazione report per volta. Ogni visualizzazione report può mostrare fino a quattro Report in tempo reale o cumulativi. Queste visualizzazioni vengono aggiornate automaticamente sullo schermo a intervalli configurabili.

Di seguito viene riportato l'esempio di un report in tempo reale mostrato nel Visualizzatore in tempo reale:



3.5.2 Report cronologici

I report cronologici forniscono riepiloghi statistici sulle prestazioni di risorse specifiche in un arco di tempo definito. I report cronologici vengono solitamente utilizzati per valutare le prestazioni del centro contatti, l'efficienza della configurazione e la produttività di code e utenti singoli. I dati statistici sono disponibili a livello di utente, reparto e sito.

I report cronologici possono essere visualizzati su richiesta o pianificati per l'esecuzione giornaliera, settimanale o mensile. I report possono essere forniti in numerosi formati grafici e tabella e possono essere stampati o esportati in una vasta gamma di formati. Il sistema inoltre può distribuire automaticamente report cronologici come allegati a messaggi e-mail.

Il Visualizzatore report permette all'utente di calibrare flessibilmente l'output desiderato, anche dopo l'esecuzione dei report. Si possono riordinare il contenuto e selezionare il livello di dettaglio visualizzato nella schermata.

Di seguito viene riportato l'esempio di un report cronologico mostrato nel Visualizzatore report:

Nome	Offerta	Gestita	Intradate attive abbandonate Intradata	Tempo totale			
	Tutto	Tutto		Connesso	Inattivo	Occupato	Assente
A1	9	8	1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08
19/01/2010	6	5	1	02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05
14:00	1	1	0	00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22
15:00	2	1	1	00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30
16:00	3	3	0	00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13
21/01/2010	3	3	0	13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03
22/01/2010	0	0	0	10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00
	9	8	1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08

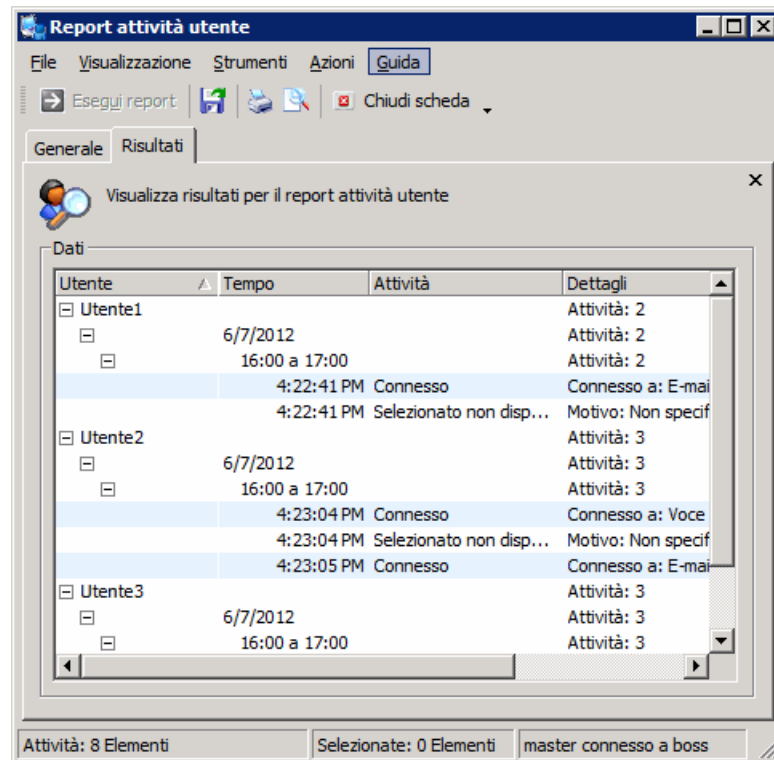
32 Elementi

3.5.3 Report attività

È possibile generare tre tipi di report attività:

- **Report attività utente** – Fornisce la cronologia di stato e attività, minuto per minuto, di un utente o di un gruppo di utenti durante un periodo specificato (date e ore). Se sono configurate più posizioni, è possibile scegliere di generare il report in base al fuso orario del sito locale o della posizione dell'utente.
- **Report attività origine** – Fornisce la cronologia di stato e attività, minuto per minuto, di un'origine o di un elenco di origini durante un periodo specificato (date e ore).
- **Elenco richiamate pianificate** – Fornisce un elenco di richiamate pianificate per il centro contatti.

Di seguito si riporta un esempio del Report attività utente:



3.6 Pulsanti

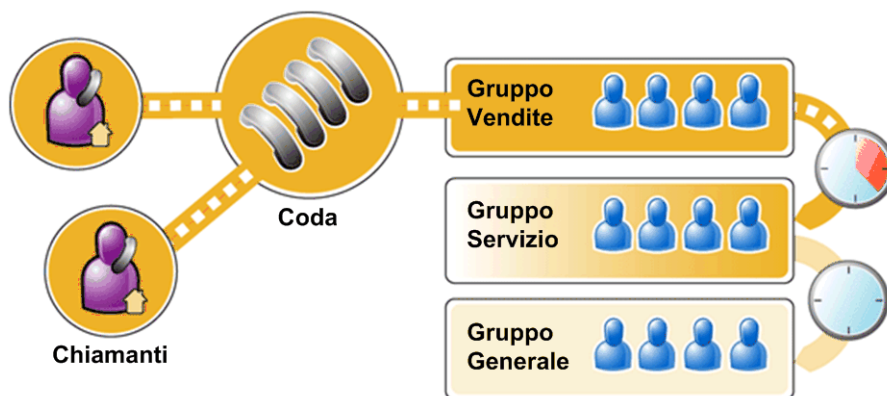
Sono disponibili varie funzioni di routing, per facilitare lo sviluppo di una propria strategia di routing.

3.6.1 Routing basato sui gruppi

L'espressione "routing basato sui gruppi" indica il processo con cui un contatto viene abbinato al gruppo di utenti più idoneo a gestirlo.

Quando OpenScape Contact Center instrada un contatto a una coda, la fase principale nella coda tenta di instradarlo a un utente qualsiasi nel gruppo principale degli agenti più qualificati per gestirlo. Se il gruppo principale non riesce a gestire il contatto entro il tempo specificato, il contatto viene instradato a uno o più gruppi di overflow. L'overflow si basa sulla logica dell'addizione: ogni volta che un contatto passa per overflow a un nuovo gruppo, quest'ultimo viene aggiunto al pool corrente di utenti disponibili.

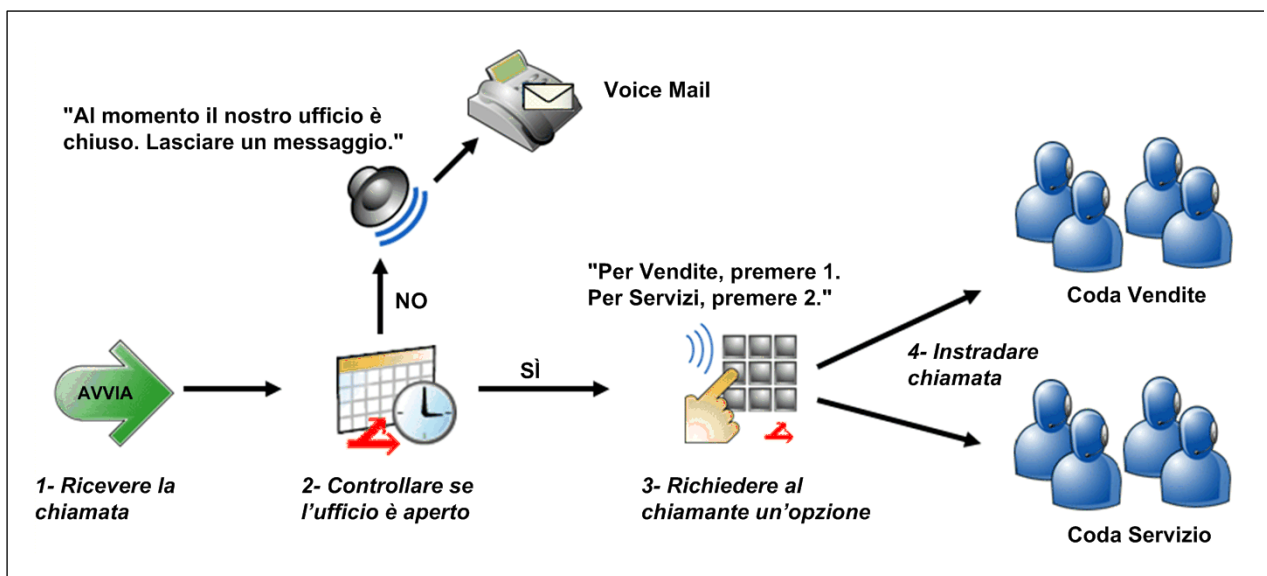
Nell'esempio seguente, Vendite è il gruppo principale. Se una chiamata non riceve risposta entro un intervallo di tempo predefinito, alla coda viene aggiunto il gruppo di overflow Servizi. Se la chiamata non riceve ancora risposta, viene aggiunto il gruppo di overflow Generale. Lo stesso concetto di coda si applica a tutti i tipi di supporti compatibili.



3.6.2 Flussi di lavoro Strategia di routing

Un flusso di lavoro Strategia di routing è una sequenza di eventi che determina il routing di un contatto nel centro contatti. L'elaborazione del flusso di lavoro può instradare un contatto in base a criteri quali il tempo, l'origine o la destinazione del contatto, le informazioni ottenute dalla ricerca database e i dati statistici di prestazione. Per instradare il contatto si possono utilizzare altri criteri specifici per supporto, ad es. informazioni raccolte dal cliente tramite Call Director o parole chiave in messaggi e-mail.

Di seguito viene presentato un esempio di un flusso di lavoro Strategia di routing molto semplice per le chiamate entranti.



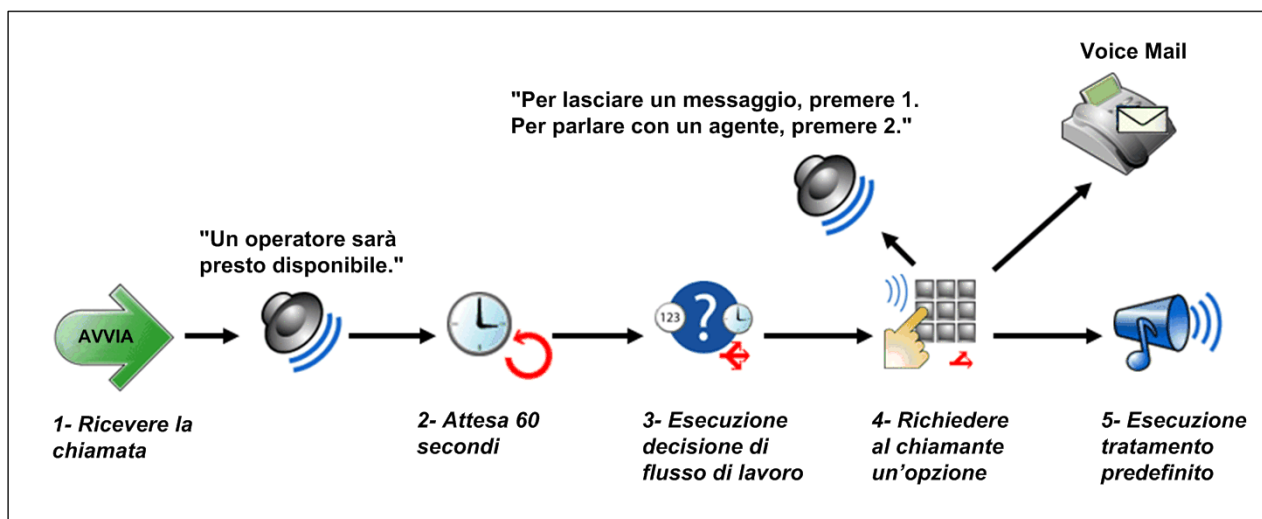
In questo esempio di flusso di lavoro Strategia di routing:

1. OpenScape Contact Center riceve una chiamata.
2. Il componente di pianificazione controlla l'ora. Se la chiamata viene ricevuta fuori dall'orario di ufficio, viene riprodotto un annuncio e il chiamante può lasciare un messaggio vocale.
3. Se la chiamata avviene nell'orario d'ufficio, il chiamante deve selezionare un'opzione di menu per dirigere la chiamata al reparto appropriato.
4. Il contatto cliente viene instradato a una coda corretta, configurata per il reparto, e verrà gestito dal primo utente disponibile.

3.6.3 Flussi di lavoro Elaborazione coda

Un flusso di lavoro Elaborazione coda stabilisce cosa accade a un contatto in attesa nella coda. Un flusso di lavoro Elaborazione coda viene utilizzato principalmente per riprodurre messaggi ai clienti, raccogliere informazioni aggiuntive dai clienti o consentire a questi ultimi di modificare le informazioni di routing fornite in precedenza, mentre attendono che un utente diventi disponibile. In generale, nei flussi di lavoro Elaborazione coda e Strategia di routing è possibile eseguire le stesse funzioni.

Segue un esempio di un flusso di lavoro base Elaborazione coda per la gestione dei chiamanti in coda.



In questo esempio di flusso di lavoro Elaborazione coda:

1. Una chiamata viene ricevuta da OpenScape Contact Center e accolta con un annuncio.
2. La chiamata resta in attesa per l'intervallo preconfigurato (in questo caso, 60 secondi).
3. Il componente Decisione flusso di lavoro controlla il tempo di attesa trascorso. Al termine dell'Intervallo di attesa preconfigurato, al chiamante viene richiesto di selezionare un'opzione di menu.
4. Il chiamante decide di attendere il prossimo utente disponibile.
5. Il trattamento predefinito si applica alla chiamata.

4 Applicazioni OpenScape Contact Center

Questa sezione descrive funzionalità chiave nelle applicazioni OpenScape Contact Center Manager, System Monitor, Agent Portal, Agent Portal Web, Mobile Supervisor, Web Supervisor, Web Manager e Virtual Agents (Chat-bots) applicazioni.

Le applicazioni forniscono supporto per le seguenti lingue: inglese, francese, tedesco, italiano, portoghese, spagnolo e finlandese.

4.1 Applicazione Manager

L'applicazione Manager di OpenScape Contact Center fornisce ai manager e ai supervisor del centro contatti un'interfaccia unificata e intuitiva per eseguire tutte le operazioni di gestione del centro contatti.

Le funzioni Manager comprendono:

- Un'interfaccia utente intuitiva per attività di configurazione del sistema e amministrazione di utenti.
- Un potente strumento di progettazione per creare flussi di lavoro strategia di routing ed elaborazione coda.
- Dati statistici in tempo reale e di prestazioni che possono essere distribuiti a desktop di utenti o bacheche.
- Report in tempo reale, cumulativi e cronologici personalizzabili in formato grafico e formato tabella.
- Modello analitico integrato per prevedere gli andamenti delle condizioni operative.
- Allarmi, soglie e notifiche configurabili.
- Rilevazione automatica e identificazione degli errori di sincronizzazione o di mancata corrispondenza di risorse.

4.1.1 Profili utente predefiniti

L'applicazione Manager viene fornita con un insieme di profili utente predefiniti che offrono un'ampia gamma di ruoli e responsabilità. È possibile utilizzare questi profili come tali o modificarli per tenere conto di requisiti di autorizzazione più specifici per il sito.

4.1.1.1 Profili utente di Manager

Il sistema fornisce i seguenti profili utente predefiniti per l'applicazione Manager:

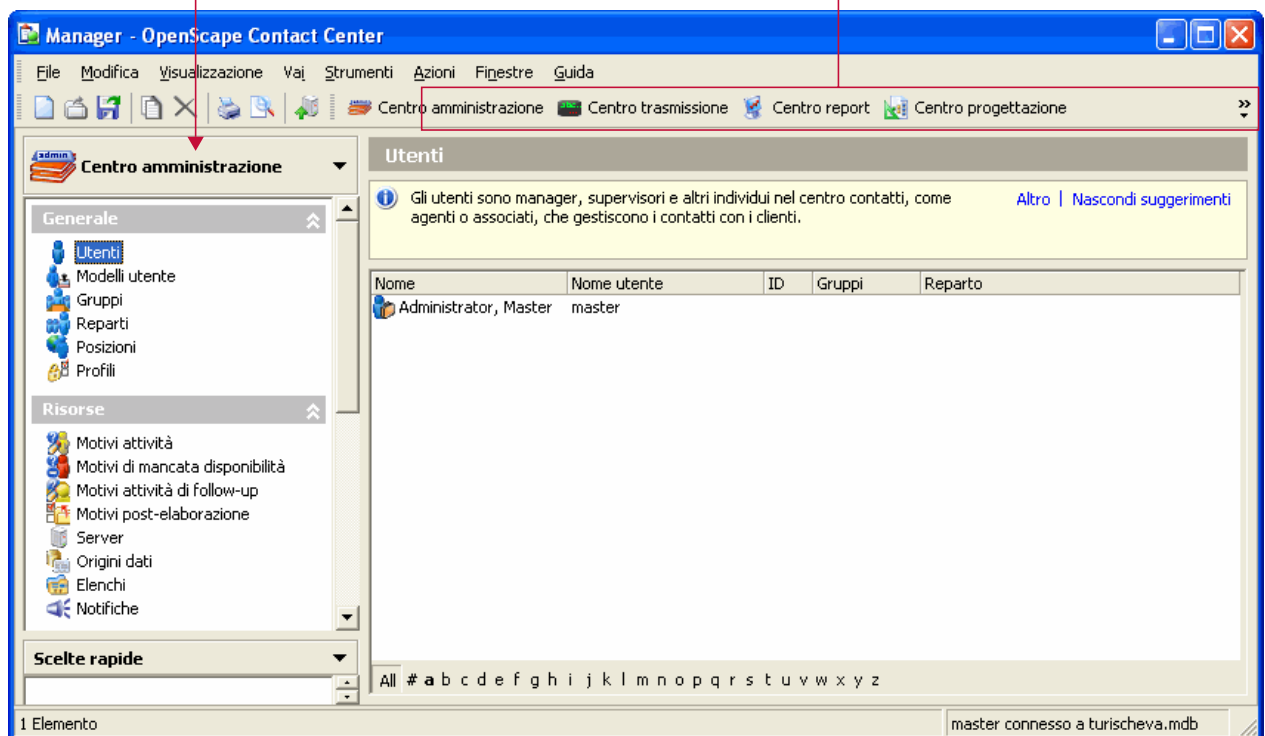
- **Amministratore** – Il profilo Amministratore è concepito per utenti con responsabilità amministrative limitate. Questo profilo fornisce l'accesso a tutti gli elementi di configurazione esclusi quelli coinvolti direttamente nel routing di contatti e in interazione con risorse esterne, ad es. le piattaforme di comunicazione. (L'accesso a questi elementi è fornito nel profilo di Amministratore principale.)
- **Manager** – Il profilo Manager è concepito per gli utenti responsabili degli obiettivi business generali, delle assunzioni e delle prestazioni del centro contatti. Il profilo consente di accedere ai report che aiutano il manager valutare e misurare le prestazioni.
- **Amministratore principale** – Il profilo Amministratore principale è concepito per gli utenti responsabili di configurare tutte le risorse di OpenScape Contact Center. Questo profilo fornisce l'accesso completo al sistema, inclusa la possibilità di modificare tutte le impostazioni del centro contatti.
- **Supervisore** – Il profilo Supervisore è concepito per gli utenti responsabili per la supervisione giornaliera dello staff del centro contatti. Le responsabilità comprendono il monitoraggio delle prestazioni e la garanzia di soddisfazione dei clienti. Questo profilo fornisce l'accesso a report e comunicazioni in tempo reale.
- **Esperto di telecomunicazioni** – Il profilo Esperto di telecomunicazioni è concepito per utenti quali esperti IT e amministratori, responsabili dell'assistenza per il centro contatti e della configurazione di aspetti relativi a computer e supporto voce di OpenScape Contact Center. Questo profilo fornisce l'accesso alle impostazioni voce e del sistema.

4.1.2 Centri operativi

L'applicazione Manager ha cinque centri operativi principali che supportano l'utente nelle fasi chiave della gestione del centro contatti: Centro amministrazione, Centro trasmissione, Centro progettazione, Centro report e Centro telefonia.

Centro operativo Manager selezionato

Accesso ad altri centri operativi



4.1.2.1 Centro amministrazione

Il Centro amministrazione fornisce un punto di riferimento gestionale per l'intera configurazione correlata all'utente. Il Centro amministrazione è l'area in cui si definiscono e gestiscono le risorse, ad es. utenti, modelli utente, profili, origini dati, directory e notifiche.

4.1.2.2 Centro trasmissione

Il Centro trasmissione fornisce uno strumento di comunicazione potente e completamente integrato per mantenere sempre informato il personale del centro contatti. È possibile inviare dati di prestazione e dati statistici in tempo reale per tutti i tipi di supporto a bacheche o direttamente ai desktop degli utenti tramite Broadcaster.

Il Centro trasmissione è l'area in cui vengono definite e gestite le visualizzazioni bacheca e Broadcaster e le definizioni.

4.1.2.3 Centro progettazione

Il Centro progettazione offre uno strumento potente in stile flusso di lavoro per definire una strategia intelligente di routing e flussi di lavoro Elaborazione coda allo scopo di gestire tutte le interazioni multimediali del centro contatti.

Per razionalizzare la creazione di flussi di lavoro, OpenScape Contact Center fornisce una libreria di componenti Strategia di routing ed Elaborazione coda configurabili e riutilizzabili. È possibile utilizzare un'interfaccia con funzionalità "drag and drop" per configurare flussi di lavoro la cui completezza viene automaticamente convalidata durante la creazione.

Il Centro progettazione è l'area in cui si definiscono e gestiscono le code e i flussi di lavoro che stabiliscono come instradare i contatti.

4.1.2.4 Centro report

Il Centro report fornisce un potente motore, facilmente personalizzabile, per definire e visualizzare report cronologici, cumulativi e in tempo reale per tutti i supporti. La versatile funzionalità di reporting consente un monitoraggio avanzato, procedure decisionali più efficienti e l'individuazione preventiva delle situazioni problematiche, in modo da intervenire con la necessaria tempestività.

Il Centro report è l'area dove vengono definiti e gestiti i report che forniscono una panoramica approfondita delle operazioni del centro contatti.

4.1.2.5 Centro telefonia

Il Centro telefonia semplifica la sincronizzazione tra OpenScape Contact Center e la piattaforma di comunicazione. Nel Centro telefonia vengono configurate le risorse della piattaforma di comunicazione OpenScape Contact Center e altri componenti esterni che OpenScape Contact Center tiene monitorati per instradare contatti e raccogliere dati statistici per i report.

4.2 Applicazione System Monitor

L'applicazione System Monitor consente agli amministratori di monitorare in tempo reale lo stato del sistema OpenScape Contact Center.

System Monitor - OpenScape Contact Center

File Modifica Mostra Strumenti Guida

Local Site

Administration Server

Watchdog Server

Call Director Server

Data Management Server

E-mail Server

Presence Server

Real-Time Server

Reporting Server

Routing Server

Statistics Server

T-Server

Riquadro informazioni

Macchina:
10.1.1.111
Local Site

Stato
Parzialmente ope...

Avvia macchina
Consente di avviare il co...

Arresta macchina
Consente di arrestare il...

Riavvia macchina
Consente di riavviare il c...

Livello diagnostic
Predefinito

Debug
Raccoglie tutti i livell...

Informazioni
Raccoglie solo la dia...

Predefinito
Raccoglie solo la dia...

Personalizzato
Raccoglie solo i livelli di...

Im... Configura...

Utilizzo database
Normale

Spazio totale su disco
Disponibile 0.0 GB
Richiesto 0.0 GB

Notifiche

Messaggio	Codice	Sito	Ora
Il T-Server non è in grado di recuperare il prefisso internazionale o locale, oppure uno dei prefissi recuperati è vuoto.	1206	Local Site	07/02/2012 1:31:06 PM
Il T-Server non è in grado di recuperare il prefisso internazionale o locale, oppure uno dei prefissi recuperati è vuoto.	1206	Local Site	07/02/2012 5:31:06 AM
The license usage information has not been reported. The system is currently running with limited functionality.	3155	Local Site	07/02/2012 1:00:00 AM
The license will expire soon.	3154	Local Site	07/02/2012 1:00:00 AM

Messaggi di stato del sito

Riquadro navigazione

È possibile utilizzare l'applicazione System Monitor per:

- Monitorare lo stato del sistema OpenScape Contact Center, incluso lo stato di un sito, server, piattaforma di comunicazione ed elaboratore vocale (se applicabile).
- Gestire il sistema OpenScape Contact Center, incluso l'avvio e l'arresto di un server, configurando le impostazioni di avvio per il server di amministrazione e configurando la diagnostica.
- Risolvere i problemi del sistema OpenScape Contact Center, incluso la visualizzazione delle informazioni relative allo stato operativo di un sito e la visualizzazione dei messaggi riguardanti potenziali problemi che possono interessare il sistema.

4.3 Web Manager

Web Manager è un'applicazione basata sul browser installata con il pacchetto OpenScape Contact Center Application Server.

Con Web Manager è possibile configurare:

- Single Sign On tramite protocollo SAML2 per Agent Portal Web
- Agenti virtuali per abilitare la funzionalità di chatbot

4.4 Applicazione Mobile Supervisor

Mobile Supervisor è un'applicazione per dispositivi mobili che offre supporto per una gestione efficace di OpenScape Contact Center fornendo utili informazioni in tempo reale riguardo al centro contatti e ai suoi agenti. Mobile Supervisor supporta dispositivi Android e iOS, inclusi cellulari e tablet. Mobile Supervisor può essere installato sui sistemi operativi elencati di seguito:

- Android 4.4 e 5.1 fino a 7.0
- iOS 8.x e 9.x fino a 11.x

Nota: Android 4.3 e versioni precedenti e iOS 7.x non sono supportati.

Con Mobile Supervisor è possibile monitorare e controllare tutti gli aspetti importanti del proprio centro contatti, tra cui:

- Stato e dell'agente e relativi dettagli come stato del routing, supporti multimediali utilizzati, contatti gestiti, ecc.
- Stato di una coda e relativi dettagli come tempo medio di attesa, numero di chiamate posticipate, ecc.

- Modifica dello stato di routing di un agente (ad esempio da non disponibile a disconnesso disconnesso)
- Visualizzazione di tutte le competenze disponibili per ciascun agente e la possibilità di eliminare/assegnare competenze da/a un agente.

4.5 Web Supervisor

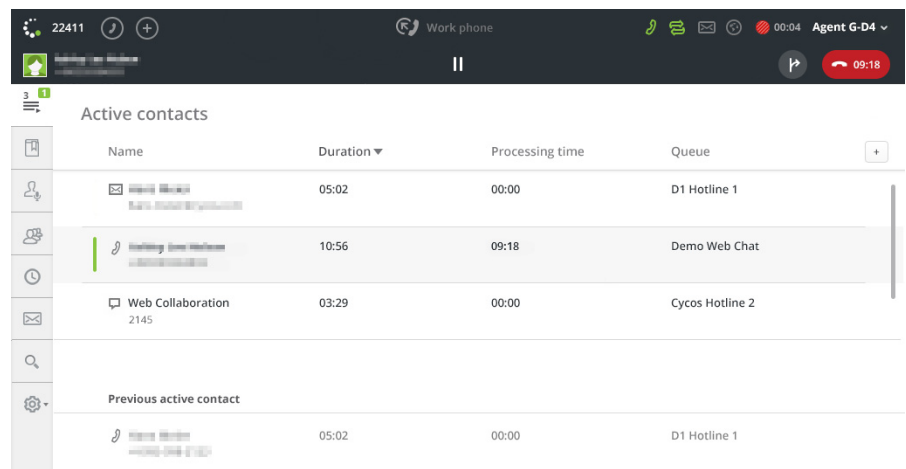
Web Supervisor è un'applicazione basata su Web che offre le stesse funzionalità dell'applicazione Mobile Supervisor ed è accessibile tramite il servizio di OSCC Application Server.

L'utente avvia l'applicazione utilizzando il browser web Google Chrome nel quale inserirà l'indirizzo URI, ad esempio:

`https://<IP-ADDRESS-OR-FQDN>/supervisor`

4.6 Applicazione Agent Portal

Agent Portal consente agli agenti OpenScape Contact Center di utilizzare un'applicazione desktop per accettare contatti ACD, controllare il telefono e conversare con i clienti Contact Center. Vengono visualizzate informazioni in tempo reale.



Active contacts				
	Name	Duration ▼	Processing time	Queue
	[Icon] [Name]	05:02	00:00	D1 Hotline 1
	[Icon] [Name]	10:56	09:18	Demo Web Chat
	[Icon] Web Collaboration 2145	03:29	00:00	Cycos Hotline 2
Previous active contact				
	[Icon] [Name]	05:02	00:00	D1 Hotline 1

Le caratteristiche più importanti del Agent Portal sono elencate di seguito:

- Controllo di varie funzioni del telefono, come:
 - selezione
 - accettazione, trasferimento, messa in attesa e terminazione di una chiamata

- consultazione
- inizio di una conferenza
- Visualizza informazioni sulla chiamata attiva
- Panoramica dello stato del telefono di tutti gli agenti nello stesso team
- Rubrica con funzione di ricerca e importazione/esportazione contatti
- Comportamento configurabile del popup sulla schermata per le chiamate in entrata
- Avviso sul desktop per chiamate/messaggi in entrata
- Elenco contatti attivi
- Opzione vista barra delle applicazioni per l'interfaccia utente
- Gestione di richiamate
- Gestione delle e-mail
- Attivazione/disattivazione del trasferimento di chiamata
- Conversazione con clienti Contact Center tramite l'integrazione di Collaborazione Web
- Controllo dello stato dell'agente, ad esempio disponibile, non disponibile, post-elaborazione e attività di follow-up.
- Chat tra agenti e supervisor

Nota: Quando si utilizza il Agent Portal, alcune funzionalità potrebbero non essere disponibili. Tuttavia possono essere attivate/disattivate dall'amministratore.

Per informazioni dettagliate su Agent Portal, consultare *OpenScape Contact Center Agile_Enterprise V10, Agent Portal, Manuale dell'utente*

4.7 Agent Portal Web

Agent Portal Web rappresenta la versione via Web dell'applicazione Agent Portal e offre svariati strumenti utili per assistere gli agenti di OpenScape Contact Center in attività quali rispondere ai contatti, tenere traccia delle attività dei contatti, effettuare richiamate e trovare rapidamente le informazioni necessarie.

Agent Portal Web è accessibile tramite OSCC Application Server e permette agli agenti di controllare varie funzioni telefoniche fra cui:

- digitazione di numeri telefonici
- accettazione, trasferimento, messa in attesa e conclusione delle chiamate

- esecuzione di richiamate

Agent Portal Web include un elenco di selezione rapida integrato con funzionalità di ricerca e di aggiunta di contatti.

Gli agenti sono inoltre in grado di personalizzare molte delle funzionalità dell'applicazione per adattarle meglio al loro stile di lavoro.

Per accedere al Agent Portal Web, è possibile utilizzare uno dei seguenti browser web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

L'integrazione con Circuit consente a un agente di gestire sia le funzioni di Contact Center sia le chiamate vocali utilizzando solo Agent Portal Web. Agent Portal Web esegue le funzioni seguenti direttamente sull'interfaccia di Circuit:

- Ricevere e segnalare le chiamate in entrata.
- Rispondere alle chiamate in entrata.
- Gestire la disconnessione delle chiamate.
- Avviare chiamate in uscita.
- Gestire supporti voce.
- Attivare e disattivare il silenziamento delle chiamate.
- Inoltrare le chiamate da altri client Circuit.

Tutte le altre funzioni di telefonia sono gestite tramite le funzioni CTI standard già disponibili su Agent Portal Web.

IMPORTANTE: L'integrazione con Circuit è applicabile solo per Agent Portal Web.

Per collegarsi a Circuit, l'agente su Agent Portal Web deve essere autenticato da Circuit come utente Single Sign-On. In questo modo, non è necessario autenticarsi di nuovo su OSCC.

Per l'integrazione di Agent Portal Web con Circuit, è possibile utilizzare uno dei seguenti browser web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

4.8 Agenti virtuali (Chat-bot)

La funzione Agente virtuale consente di integrare OpenScape Contact Center con un Natural Language Processor (NLP) per includere chatbot.

Il servizio Agente virtuale viene eseguito nel contenitore OSCC Application Server e accede a tutti gli agenti configurati in Web Manager.

Per ulteriori informazioni, vedere il capitolo **Configurazione di agenti virtuali** nel *Manuale di amministrazione Manager*.

5 Integrazione di componenti di terze parti

Questo capitolo descrive il software e le interfacce di terze parti che si possono integrare con OpenScape Contact Center.

5.1 Integrazione Microsoft CRM

Il sistema OpenScape Contact Center supporta l'integrazione con Microsoft CRM 1.2 o Microsoft Dynamics CRM 3.0. L'integrazione fornisce agli utenti del centro contatti l'accesso immediato alle schermate Microsoft CRM più importanti, in modo da gestire i contatti facilmente e rapidamente, ad es. account e lead.

In base al numero di telefono del cliente o ai dati immessi dal cliente tramite Call Director o un sistema IVR, OpenScape Contact Center visualizza automaticamente una finestra di popup con informazioni sul cliente. Le finestre di popup di Microsoft CRM possono essere facilmente integrate in un flusso di lavoro Strategia di routing. L'integrazione Microsoft CRM offre i vantaggi seguenti:

- Consente di implementare in modo semplice e rapido una potente funzionalità di finestre popup CRM.
- Migliora la produttività degli utenti e rende lineare la gestione dei clienti automatizzando le operazioni ripetitive.
- Agevola una più veloce risoluzione delle chiamate sincronizzando le finestre di popup del file del cliente con trasferimenti e chiamate in entrata.
- Aumenta la soddisfazione dei clienti grazie a interazioni più veloci e personalizzate.

5.2 Integrazione IVR

OpenScape Contact Center fornisce l'API IVR per integrare l'IVR (Interactive Voice Response) in uso. È possibile creare uno script IVR personalizzato che raccoglie informazioni dai clienti, offre funzioni chiamata e invoca le funzioni API IVR fornite da OpenScape Contact Center.

5.3 API Finestra di popup

L'API per finestre di popup di OpenScape Contact Center fornisce un meccanismo per avviare una finestra di popup in un'applicazione di terze parti. Le informazioni vengono inviate da OpenScape Contact Center all'applicazione di terze parti quando il contatto arriva al desktop dell'utente.

L'interfaccia è completamente indipendente dalle applicazioni client OpenScape Contact Center e viene fornita come controllo COM separato, che limita l'esposizione delle informazioni.

Inoltre consente di monitorare una specifica estensione o ID utente del centro contatti: l'interfaccia invia una notifica quando al desktop dell'utente arriva un contatto di qualsiasi tipo di supporto.

5.4 Integrazione workforce management

OpenScape Contact Center consente di semplificare la pianificazione utenti e il processo di previsione delle necessità di personale grazie all'integrazione con un'applicazione di workforce management di terze parti. OpenScape Contact Center utilizza l'XML per esportare informazioni su utenti, gruppi, attività utente e dati statistici relativi ai contatti. È possibile importare dati da OpenScape Contact Center all'applicazione di workforce management.

5.5 Analytics Life of Call (LoC) di OpenScape Contact Center - dati forniti da Softcom

La funzione Analytics Life Of Call di OpenScape Contact Center è uno strumento avanzato di analisi e reporting che traccia i contatti dal momento in cui entrano nel centro contatti e analizza non solo le chiamate, ma anche altre attività chiave all'interno del centro contatti. Ciò include qualsiasi parte del contatto, come ad esempio processi vocali, e-mail, chat, IVR o di back-end. L'analisi può essere eseguita per intervallo di date, chiavi, filtri, tendenze e altro. Tutte le analisi possono essere visualizzate tramite rappresentazioni grafiche.

- L'analisi può essere ordinata per intervallo di date, chiavi, filtri, tendenze, ecc.
- Vari punti di vista con un clic del mouse, ad esempio per chiamata, per agente o per ANI.
- Semplicità d'uso e analisi rapida. Life of Call espande le capacità di reporting esistenti attraverso rappresentazioni grafiche come la heat map.

Indice alfabetico

A

- applicazione Client Desktop
 - requisiti di sistema 10
- applicazione Manager
 - centri operativi 31
 - descrizione 29
 - profili utente predefiniti 30
 - requisiti di sistema 10
- applicazione System Monitor
 - descrizione 33
 - requisiti di sistema 10
- applicazioni
 - Manager 29
 - System Monitor 33

B

- bachecche
 - descrizione 17
 - requisiti 11
- barra del team 19
- Barra di selezione rapida 20
- Broadcaster 17

C

- Call Director 15
- Centro amministrazione, nell'applicazione Manager 31
- centro progettazione, nell'applicazione Manager 32
- centro report, nell'applicazione Manager 32
- centro telefonia, nell'applicazione Manager 32
- centro trasmissione, nell'applicazione Manager 32
- computer client, requisiti di sistema 10

D

- dati statistici sulle prestazioni personali 18
- distribuzioni 18
- documentazione
 - convenzioni di formattazione 5
 - destinatario previsto 5
 - elenco di documentazione sui prodotti 12
 - fornire commenti 6

E

- elenchi 21
- elenco di selezione rapida 20
- elenco richiamate pianificate 24
- elenco team 19

F

- flussi di lavoro
 - Elaborazione coda 28
 - Strategia di routing 27
- flussi di lavoro Elaborazione coda 28
- flussi di lavoro Strategia di routing 27
- funzione di integrazione presenze 21
- funzione e-mail 17
- funzione reporting 22
- funzione richiamata 16
- funzione voce 16
- funzioni di collaborazione 19
- funzioni presenza 19

G

- gestione contatti
 - e-mail 17
 - richiamata 16
 - voce 16

I

- indicatore contatti in attesa 18
- integrazione API finestra di popup 40
- integrazione API IVR 39
- integrazione di software di terze parti 39
- Integrazione Microsoft CRM 39
- integrazione workforce management 40

L

- lingue supportate 29

P

- profili utente 30
- profili utente predefiniti 30
- profilo amministratore 30
- profilo Amministratore principale 30
- profilo Esperto di telecomunicazioni 30
- Profilo Manager 30
- profilo Supervisore 30

R

- report attività 24
- report attività origine 24
- report attività utente 24
- report cronologici 23
- report cumulativi 22
- report in tempo reale 22
- requisiti dei componenti Web 11

requisiti di sistema

- bachecche 11
- componenti e-mail e LDAP 11
- componenti esterni 11
- componenti Web 11
- computer client 10
- piattaforme di comunicazione 12
- server principale 8

requisiti e-mail 11

requisiti LDAP 11

routing basato sui gruppi 25

S

server principale, requisiti di sistema 8

sistemi operativi supportati

- computer client 10
- server principale 8

V

visualizzazioni 18

