



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center V11R1

Supervisor V11R1

Supervisor

Istruzioni per l'uso

09/2024

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

Contents

1 Breve introduzione	4
1.1 Funzioni di Supervisor	4
2 Accedere a Mobile Supervisor	6
2.1 Schermata dell'indirizzo del server	6
2.2 Schermata di accesso	6
3 Web Supervisor	8
4 Dettagli delle singole schede	10
4.1 Scheda Dashboard	10
4.2 Scheda Agents (Agenti)	11
4.2.1 Informazioni sull'agente	12
4.3 Scheda Queues (Code)	13
4.4 Scheda Registrazioni	14
4.5 Scheda Skills (Competenze)	16
4.5.1 Livello di autorizzazione	16
4.5.2 Livello di competenze e preferenze	16
4.5.3 Filtri	17
4.5.4 Abilitazione/Disabilitazione delle competenze	17
4.5.5 Cambiare livello e preferenze	18
4.5.6 Salvataggio delle modifiche nel database	19
4.5.7 Importazione/Esportazione	19

1 Breve introduzione

I responsabili dei centri contatti sono sempre in giro e necessitano di monitorare le attività dei propri centri contatti **ovunque si trovino** - a casa, in auto, al lavoro, in pausa pranzo.

Supervisor è un'applicazione per dispositivi mobili e browser Web 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. L'applicazione per dispositivi mobili si chiama **Mobile Supervisor** e quella basata su Web **Web Supervisor**.

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 alla versione 7.0
- iOS 8.x, 9.x e 11.x

1.1 Funzioni di Supervisor

Supervisor consente di:

Monitorare e controllare tutti gli aspetti importanti del proprio centro contatti, tra cui:

- Stato dell'agente e dettagli dei singoli agenti, come ad esempio il relativo stato di routing, supporti utilizzati, contatti gestiti, ecc.
- Stato della coda e dettagli delle single code, come ad esempio tempo medio di attesa, numero di chiamate posticipate, ecc.
- Modifica dello stato di routing di un agente (ad es. da non disponibile a non connesso)
- Visualizzazione di tutte le competenze/i gruppi disponibili per ciascun agente e modificarli.

2 Accedere a Mobile Supervisor

2.1 Schermata dell'indirizzo del server

La prima volta che si apre l'applicazione, viene visualizzata la schermata **Indirizzo server**.

1. Nel campo **Indirizzo server**, digitare il nome host/l'indirizzi IP del server OSCC nel seguente formato:

- `https://<nome host_oscc>/osccwebservice`

o

- `https://<ip_oscc>/osccwebservice`

Note: Potrebbe essere necessario contrassegnare la casella di controllo **Consenti certificati non validi** prima di procedere al passaggio successivo. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore del sistema.

2. Fare clic su **CONNETTI**.

2.2 Schermata di accesso

Dopo aver configurato la schermata **Indirizzo server**, la schermata **Accesso** sarà la prima a essere visualizzata quando si apre l'applicazione da quel momento in poi.

1. Nel campo **Tenant**, digitare il nome dell'**Unità operativa** a cui connettersi.
2. Digitare il proprio nome utente nel campo **Nome utente**.
3. Digitare la propria password nel campo **Password**.
4. Toccare **ACCEDI**.

Note: Se si desidera modificare il nome host o l'indirizzi IP del server OSCC, toccare l'icona Rete nell'angolo superiore destro dello schermo e seguire le istruzioni riportate in [Section 2.1, "Schermata dell'indirizzo del server"](#).

3 Web Supervisor

Web Supervisor è un'applicazione basata su Web che offre funzionalità aggiuntive rispetto all'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:

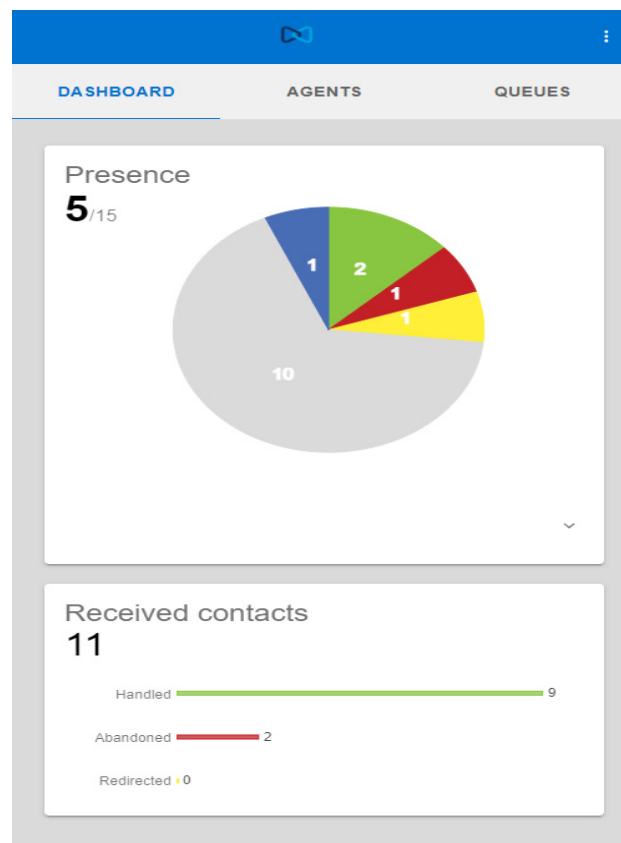
`https://<IP-ADDRESS-OR-FQDN>/supervisor`

4 Dettagli delle singole schede

Le seguenti sezioni descrivono le funzionalità di Mobile Supervisor dopo aver effettuato il login al server del Contact Center.

4.1 Scheda Dashboard

La scheda **Dashboard** è la schermata principale di Mobile Supervisor. In questa scheda viene fornita una rapida panoramica dell'unità operativa del contact center sotto forma di schede.



Scheda Dashboard su Android (sinistra) e iOS (destra).

La prima scheda denominata **Presence (Presenza)** visualizza il numero di agenti registrati e lo suddivide utilizzando un grafico a torta in base al rispettivo stato di presenza. Facendo clic sulla freccia nella parte inferiore della scheda, viene visualizzata la legenda del grafico a torta.

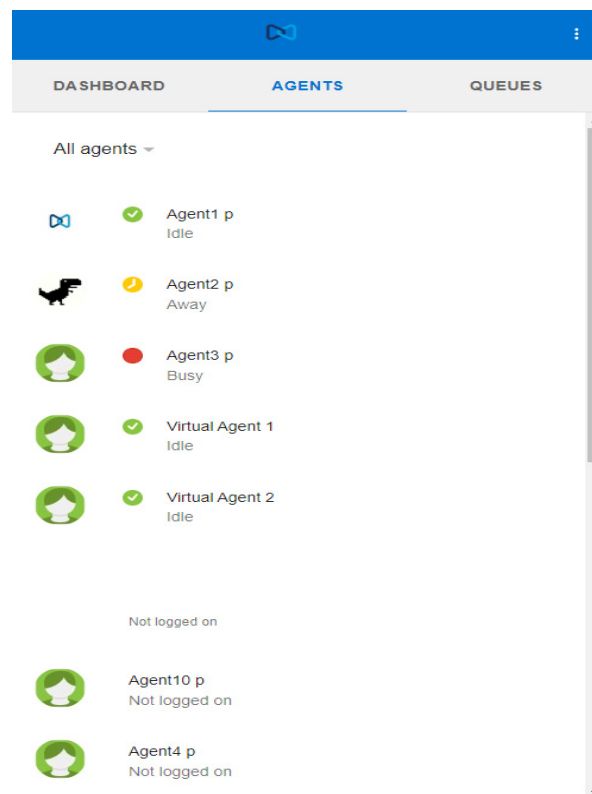
La seconda scheda è denominata **Received contacts (Contatti ricevuti)** e visualizza il numero totale di contatti ricevuti dall'unità operativa del contact center. Elenca inoltre quali di questi contatti sono stati gestiti con successo, abbandonati o reindirizzati in un grafico.

4.2 Scheda Agents (Agenti)

La scheda **Agents (Agenti)** elenca tutti gli agenti sotto la supervisione dell'utente e li separa in due categorie principali:

- Connesso
- Non connesso

Note: Gli agenti registrati sono elencati per primi.



Scheda Agents (Agenti) su Android (sinistra) e iOS (destra).

Come impostazione predefinita, vengono visualizzati gli agenti di **tutti i team** monitorati dall'utente. È tuttavia possibile modificare tale impostazione per visualizzare gli agenti del team di propria scelta:

Dettagli delle singole schede

Scheda Agents (Agenti)

1. Toccare il pulsante del menu **All agents (Tutti gli agenti)**.
2. Nella finestra di dialogo a comparsa selezionare la squadra desiderata.
3. Toccare **OK**.

4.2.1 Informazioni sull'agente

Per visualizzare ulteriori informazioni su un agente è sufficiente toccare il suo nome. La nuova schermata che viene visualizzata contiene le seguenti schede:

Scheda Dettagli

Su questa scheda è possibile trovare i dettagli per un agente come il suo ID e la sua squadra, il suo stato di instradamento, il suo stato di presenza e altro ancora.

Esiste anche la possibilità di modificare le seguenti voci:

- Stato di instradamento dell'agente
 - a) Premete il pulsante **EDIT (MODIFICA)** accanto allo stato di Routing (Instradamento).
 - b) Selezionare lo stato di instradamento desiderato.
 - c) Toccare **SALVA**.
- Skills (Competenze) o Groups (Gruppi) dell'agente

Note: A seconda della configurazione di instradamento del sistema verrà visualizzata la voce corrispondente (Competenze/Gruppi).

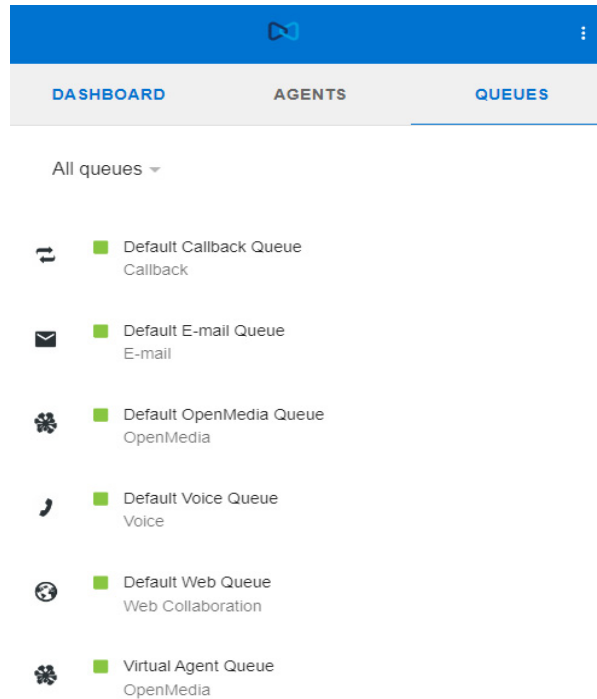
- a) Premere il tasto **EDIT (MODIFICA)** accanto al campo Skills (Competenze).
- b) Selezionare le competenze che si desidera aggiungere/rimuovere.
- c) Toccare **SALVA**.

Active Contacts tab (Area Contatti attivi)

In questa scheda vengono visualizzati ulteriori dettagli riguardanti il contatto o i contatti che l'agente sta gestendo al momento, come ad esempio i supporti utilizzati, lo stato del contatto e il tempo di gestione.

4.3 Scheda Queues (Code)

La scheda **Queues (Code)** elenca tutte le code sotto la supervisione dell'utente. Per impostazione predefinita vengono visualizzate tutte le code, ma è possibile filtrarle per tipo di supporto, se lo si desidera.



Scheda Queues (Code) su Android (sinistra) e iOS (destra).

Come filtrare le code visualizzate:

1. Toccare il pulsante **All queues (Tutte le code)**.
2. Nella finestra di dialogo popup selezionare il tipo di supporto desiderato.
3. Toccare **OK**.

Come controllare le informazioni sulle code:

1. Toccare una delle code elencate.
2. Viene visualizzata la schermata con le informazioni sulle code.

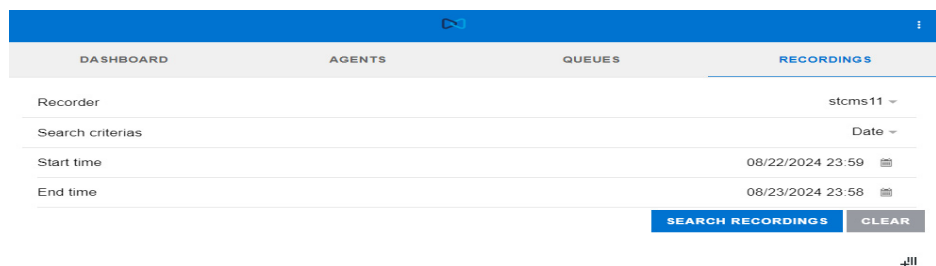
4.4 Scheda Registrazioni

La scheda Registrazioni consente di cercare i contatti delle registrazioni, scaricarli o ascoltarli.

La funzione Recorder è disponibile solo per Mobile Supervisor tramite browser Web e funziona solo su Web Supervisor. È possibile accedere all'applicazione attraverso il seguente url:

`https://<oscc_app_server_address>/supervisor`

Note: L'utente supervisore configurato in OSCC deve avere il permesso di "Ricerca registrazioni" impostato attraverso l'applicazione Manager. Quando il Supervisore non ha il permesso di accedere ai contatti registrati, la scheda Registrazioni non sarà disponibile in Web Supervisor.



Come cercare le registrazioni

1. Fare clic sulla scheda **REGISTRAZIONI**
2. Configurare i seguenti parametri:
 1. **Registratore:** Selezionare il registratore su cui effettuare la ricerca
 2. **Criteri di ricerca:** Eseguire la ricerca sui seguenti parametri:
 - **Date (Data):** Selezionare tutte le registrazioni nell'intervallo di date, selezionando **Ora di inizio** e **Ora di fine**
 - **Interni:** Selezionare da un elenco di numeri di interni
 - **ID agente:** Selezionare da un elenco di ID agenti

Note: È possibile selezionare solo gli agenti che si possono monitorare

- **Nome dell'agente:** Selezionare da un elenco di nomi di agenti

Note: È possibile selezionare solo gli agenti che si possono monitorare

- **Nome coda:** Selezionare da un elenco di nomi di code

Note: È possibile selezionare solo le code che si possono monitorare

- **ANI:** Ricerca di un ANI
- **DNIS:** Ricerca di un DNIS

3. **Ora di inizio:** L'ora di inizio dell'intervallo di ricerca.

4. **Ora di fine:** L'ora di fine dell'intervallo di ricerca

Note: È possibile selezionare qualsiasi combinazione dei parametri

3. Fare clic su **RICERCA REGISTRAZIONI**. Appare un elenco delle registrazioni, a seconda dei criteri di ricerca
4. Per ogni registrazione trovata, è possibile selezionare i seguenti parametri da visualizzare nell'elenco:
 - Id registrazione
 - Numero di interno (presentato per impostazione predefinita)
 - Nome dell'agente (presentato per impostazione predefinita)
 - IDAgente
 - Nome della coda (presentato per impostazione predefinita)
 - Ora di inizio (presentato per impostazione predefinita)
 - Ora di fine (presentato per impostazione predefinita)
 - ANI
 - DNIS
5. Selezionare una chiamata dall'elenco, fare clic su tale chiamata per scaricarla e riprodurre il file registrato
6. Fare clic su **Cancella** per eliminare le selezioni.

4.5 Scheda Skills (Competenze)

La scheda **Competenze** di Web Supervisor consente ai supervisori di abilitare/disabilitare più competenze per più agenti contemporaneamente, oltre a modificare in blocco il loro livello di competenza e le loro preferenze.

I supervisori possono anche importare ed esportare un elenco di competenze degli utenti in un file esterno in formato CSV. In questo modo un supervisore può, ad esempio, esportare un gruppo di utenti in un file, modificare quel file all'esterno e successivamente importarlo di nuovo nel sistema.

Note: Affinché il Web Supervisor visualizzi la scheda **Competenze**, eseguire le due seguenti configurazioni:

- La strategia di routing del sistema deve essere configurata come **Routing basato su competenze**. Per dettagli su come configurarlo, vedere il capitolo **Passaggio al routing basato sulle competenze** del *Manuale di amministrazione manager*
 - Gli utenti di Web Supervisor devono avere l'autorizzazione 'Skills' (Competenze) in stato 'Sola lettura', 'Modifica' o 'Completa'.
-

4.5.1 Livello di autorizzazione

Quando si configura l'autorizzazione dell'utente 'Skills' (Competenze) sullo stato 'Sola lettura', Web Supervisor visualizza la scheda **Competenze** ma non è possibile modificarle. Quando si configura l'autorizzazione dell'utente 'Competenze' sullo stato 'Modifica' o 'Completa', Web Supervisor visualizza la scheda **Competenze** e l'utente ha il permesso di modificarle (per esempio, abilitare o disabilitare una competenza, ecc.).

Per i dettagli su come effettuare la configurazione, vedere il capitolo **Configurazione dei permessi utente** del *Manuale di amministrazione manager*.

4.5.2 Livello di competenze e preferenze

Web Supervisor supporta inoltre sia il livello di competenze che le caratteristiche di preferenza. Quando sono abilitati (a livello di sistema), Web Supervisor visualizza una vista supplementare che consente ai supervisori di cambiare i livelli di competenza e le preferenze degli agenti. Per informazioni dettagliate su come configurare il livello di competenza, vedere il capitolo **Visualizzazione**

dei livelli di competenza del *Manuale di amministrazione manager*. Per i dettagli sulle preferenze delle competenze, vedere il capitolo **Visualizzazione delle preferenze sulle competenze** del *Manuale di amministrazione manager*.

4.5.3 Filtri

Nella gestione delle competenze degli utenti può essere difficile trovare un utente specifico, in presenza di un numero elevato di utenti. Per facilitare le ricerche, Web Supervisor fornisce tre diversi filtri. Questi filtri sono:

1. **Filtrare per nome dell'agente:** Digitare il nome di un agente nel campo **Filtro agente** . Gli agenti che contengono il testo digitato nel loro nome, vengono visualizzati nella griglia.
2. **Filtrare per team:** Web Supervisor sfrutta la funzione 'Dipartimento', in cui gli utenti possono essere raggruppati in team. Tutti i team esistenti (configurati attraverso l'applicazione Manager) sono disponibili, in modo che i supervisor possano selezionarne uno e solo gli agenti che sono raggruppati nel team selezionato vengono visualizzati nella griglia.
3. **Filtrare per competenze:** È possibile filtrare gli utenti in base alla loro competenza attuale. Quando viene selezionata una competenza, tutti gli agenti con quella competenza vengono visualizzati nella griglia.

Tutti questi tre filtri possono essere combinati insieme.

4.5.4 Abilitazione/Disabilitazione delle competenze

La scheda **Skill** del Web Supervisor contiene un elenco in cui sono visualizzati tutti gli agenti monitorati. Ogni riga rappresenta un agente, mentre ogni colonna rappresenta ogni competenza configurata nel sistema. Ogni chiamata contiene una casella di controllo sotto le colonne delle competenze.

Per abilitare una certa competenza per un determinato agente, fare clic sulla casella corrispondente all'agente e alla competenza. Per disattivare una competenza per un agente, deselezionare la casella di controllo.

È possibile cambiare più agenti contemporaneamente attenendosi alla seguente procedura:

Dettagli delle singole schede

Scheda Skills (Competenze)

1. Selezionare gli agenti da modificare facendo clic sulla casella di controllo prima del nome dell'agente nella prima colonna.
2. Fare clic su **Seleziona competenze**. Viene visualizzata una finestra di dialogo che consente di abilitare/disabilitare qualsiasi competenza per l'agente o gli agenti selezionati. Per attivare tutte le competenze per gli agenti selezionati, basta cliccare su **Seleziona tutto**. Per disattivare tutte le competenze, fare clic su **Cancella tutto**.
3. Fare clic su **Applica** per salvare le modifiche. Tutte le modifiche saranno propagate nella griglia.

La griglia principale mostra fino a 25 agenti per pagina. Quando il sistema contiene più di 25 agenti, è possibile accedervi utilizzando i pulsanti di impaginazione in fondo alla griglia.

4.5.5 Cambiare livello e preferenze

Analogamente all'abilitazione/disabilitazione delle competenze, Web Supervisor mostra un'altra vista in cui è possibile modificare un certo livello di competenza e/o preferenza per un certo agente o per più agenti. Per visualizzare questa vista, attenersi alla seguente procedura:

1. Selezionare **Mostra livello e preferenze**

Note: Il livello di competenze e/o la preferenza devono essere abilitati tramite l'applicazione Manager per attivare questa opzione.

2. Dopo aver selezionato questa vista, è possibile fare clic su ogni singola cella per attivare la modalità di modifica.
3. Selezionare il livello e il livello di preferenza (da 1 a 9) nei controlli appropriati e fare clic fuori dall'area di modifica (o semplicemente fare clic sul tasto tab).
4. Per modificare il livello di competenza e la preferenza per più agenti, selezionare quali agenti devono essere modificati facendo clic sulla casella di controllo subito prima del nome dell'agente (nella prima colonna)
5. Fare clic su **Modifica livello/preferenza**. Viene visualizzata una finestra di dialogo che consente di modificare il livello di competenza e le preferenze per l'agente o gli agenti selezionati.

6. Fare clic su **Applica** per salvare le modifiche. Tutti i cambiamenti saranno propagati fino alla griglia principale.

4.5.6 Salvataggio delle modifiche nel database

Ogni volta che viene apportata una modifica (per abilitare o disabilitare una competenza o per modificare un livello e/o una preferenza), le modifiche vengono applicate solo a livello di interfaccia grafica (GUI). Le modifiche possono essere applicate più volte prima di essere salvate sul server.

Dopo aver eseguito tutte le modifiche, fare clic su **Salva** in alto a destra. Dopo la conferma, le modifiche sono permanenti nel sistema di produzione ed entrano in vigore immediatamente. Per annullare le modifiche effettuate nella GUI, fare clic su **Reset** in alto a destra.

4.5.7 Importazione/Esportazione

È possibile esportare un elenco delle competenze degli agenti in un file CSV esterno. Questo permette di modificare esternamente un file (utilizzando un'applicazione per fogli di calcolo, un editor di testo, ecc.), per poi reimportarlo nel sistema.

È possibile esportare tutte le competenze degli utenti o solo un insieme di utenti. Per esportare l'intera lista degli utenti:

1. Assicurarsi che nessun filtro sia attivo
2. Fare clic su **Esporta su file** (in alto a sinistra).
3. Per esportare un gruppo di agenti, è possibile utilizzare uno qualsiasi dei tre filtri disponibili per filtrare gli agenti
4. Fare clic su **Esporta su file** (in alto a sinistra).

Note: Quando si utilizzano i filtri, saranno esportati solo gli agenti che vengono visualizzati sulla griglia.

Per importare un file:

1. Fare clic su **Importa da file**
2. Scegliere un file CSV locale. Quando non si trovano errori nel file, tutto il contenuto viene visualizzato sulla griglia (a livello di interfaccia grafica).

Dettagli delle singole schede

Scheda Skills (Competenze)

3. Per applicare le modifiche sul server, fare clic su **Salva**.
4. Dopo averlo confermato, tutte le modifiche importate dal file CSV saranno integrate nel sistema di produzione ed entreranno in vigore immediatamente.
5. Per cancellare i dati importati dal file, cliccare su **Reset** in alto a destra.

Note: Quando si esportano i dati in un file CSV, esso conterrà alcuni metadati che non possono essere rimossi durante la modifica. È consentito modificare solo le competenze (abilitandole o disabilitandole per gli agenti), oltre a cambiare il loro livello e le loro preferenze. Qualsiasi altra modifica, può corrompere il file. Se il sistema rileva un file corrotto durante il processo di importazione, l'intero processo fallisce e viene visualizzato un popup con un suggerimento per restringere dove si trova l'errore (es. livello o preferenza fuori dai limiti consentiti, carattere non valido, ecc.). In questo caso, si può tornare al file esterno, correggere tutti gli errori e poi ripetere il processo di importazione.
