



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Enterprise

Overview Guide

Descrizione

10/2024

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

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 Server report centralizzati	10
2.1.3 Server ausiliario	11
2.1.4 Computer client	12
2.1.5 Componenti esterni	13
2.2 Requisiti della piattaforma di comunicazione.	14
2.2.1 OpenScape Voice	15
2.2.2 OpenScape 4000	15
2.2.3 OpenScape Business	16
2.3 Documentazione sui prodotti	16
2.3.1 Documentazione di servizio	16
2.3.2 Documentazione per l'utente	16
2.3.3 Documentazione di integrazione sistemi	17
3 Funzioni di OpenScape Contact Center	19
3.1 Call Director	19
3.2 Report centralizzato	20
3.3 Gestione contatti.	21
3.3.1 Voce	21
3.3.2 Richiamata	22
3.3.3 E-mail	22
3.3.4 Collaborazione Web	23
3.3.5 Facebook Connector	23
3.3.6 Twitter Connector	24
3.3.7 WhatsApp Connector	24
3.4 Gestisci contatti multipli	25
3.5 Feedback e produttività	26
3.5.1 Bacheche e Broadcaster.	26
3.5.2 Dati statistici sulle prestazioni personali.	27
3.5.3 Indicatore contatti in attesa	27
3.6 Alta disponibilità (warm standby)	28
3.6.1 Requisiti di sistema per la funzione alta disponibilità (warm standby)	29
3.7 Multi-tenancy	30
3.8 Connessione alla rete	31
3.9 In uscita	31
3.10 Presenza e collaborazione.	31
3.10.1 Elenco team	32
3.10.2 Barra del team	32
3.10.3 Elenco di selezione rapida	32
3.10.4 Barra di selezione rapida	33
3.10.5 Elenco	33

Indice

3.11 Report	35
3.11.1 Report in tempo reale e cumulativi	35
3.11.2 Report cronologici	36
3.11.3 Report attività	37
3.12 Pulsanti	38
3.12.1 Routing basato sui gruppi	38
3.12.2 Routing basato su competenze	39
3.12.3 Flussi di lavoro Strategia di routing	40
3.12.4 Flussi di lavoro Elaborazione coda	41
3.12.5 Flussi di lavoro di rete	42
3.13 Telefono integrato WebRTC con voce	44
3.13.1 Condivisione video e schermo WebRTC	44
3.13.2 Click to Dial	44
4 Applicazioni OpenScape Contact Center	45
4.1 Applicazione Manager	45
4.1.1 Profili utente predefiniti	46
4.1.2 Centri operativi	48
4.2 Applicazione System Monitor	51
4.3 Web Manager	52
4.4 Applicazione Mobile Supervisor	52
4.5 Web Supervisor	53
4.6 Agent Portal Web	53
4.7 Agenti virtuali (Chat-bot)	55
4.8 Agenti virtuali (Speech bot)	55
4.9 OpenMedia Framework	55
5 Integrazione di componenti di terze parti	57
5.1 Integrazione Microsoft CRM	57
5.2 Integrazione CRM SAP	57
5.3 integrazione CRM Siebel	58
5.4 Integrazione IVR	59
5.5 API Finestra di popup	59
5.6 Integrazione workforce management	59
5.7 Software Development Kit (SDK)	60
5.8 Analytics Life of Call (LoC) di OpenScape Contact Center - dati forniti da Softcom	60
Indice alfabetico	61

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.

Informazioni sul manuale

Commenti sulla documentazione

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:** Overview Guide
- **Numero d'ordine:** A31003-S22B0-T100-01-7218

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.

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. I requisiti differiscono in base al numero di utenti attivi previsti.

NOTA: Se si sta pianificando di configurare il sistema per l'alta disponibilità (warm standby), i server devono essere conformi ai requisiti indicati in [Sezione 3.6.1, "Requisiti di sistema per la funzione alta disponibilità \(warm standby\)", a pagina 29](#).

Requisito	Fino a 250 utenti attivi	Fino a 750 utenti attivi	Oltre 500 utenti attivi
Processore ^a	Un Intel Xeon E3-1271v3	Un Intel Xeon E3-1271v3	Due Intel Xeon E5-2609v2
Memoria	8 GB	8 GB	8 GB ^b
Disco rigido	1 TB, 7200 RPM, SATA	1 TB, 7200 RPM, SATA	1 TB, 7200 RPM, SATA
Impostazioni visualizzazione	1024 x 768 pixel con colore a 16 bit		
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> ● Windows Server 2019 Standard o Datacenter ● Windows Server 2016 Standard o Datacenter 		
Altro	<ul style="list-style-type: none"> ● Scheda di interfaccia di rete Ethernet 1 Gbps^c per la LAN cliente ● Scheda di interfaccia di rete Ethernet 10 Mbps per la LAN della piattaforma di comunicazione^d ● 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 Assicurarsi che tutta la memoria sia disponibile per il sistema operativo Windows.
- c L'infrastruttura di rete Ethernet 10 Mbps è supportata solo se non sono disponibili se nel sistema sono installate al massimo cinque applicazioni Manager.
- d La scheda di interfaccia di rete della LAN cliente deve trovarsi all'inizio dell'elenco dei binding TCP/IP, prima della scheda di interfaccia di rete per la LAN della piattaforma di comunicazione.

Introduzione ad OpenScape Contact Center

Requisiti del sistema

2.1.2 Server report centralizzati

La funzione report centralizzati richiede un server apposito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2, "Report centralizzato"](#).

I requisiti minimi per installare il software OpenScape Contact Center su un server report centralizzati sono elencati in [Tabella 2](#).

Requisito	Server report centralizzati
Processore ^a	Un Intel Xeon E3-1271v3
Memoria	8 GB ^b
Disco rigido	1 TB, 7200 RPM, SATA
Impostazioni visualizzazione	risoluzione 1024 x 768 con colore a 16 bit
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none">Windows Server 2019 Standard o DatacenterWindows Server 2016 Standard o Datacenter
Altro	<ul style="list-style-type: none">Scheda di interfaccia di rete Ethernet 1 Gbps per la LAN clienteUnità DVD-ROMPlug-in Servizio SSDP per l'accesso ai servizi remotiModem 56 Kbps per notifiche tramite pager (facoltativo)Unità nastro da 20 GB, supportata da Informix (facoltativo)

Tabella 2 Requisiti del sistema per un server report centralizzati

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 Assicurarsi che tutta la memoria sia disponibile per il sistema operativo Windows.

2.1.3 Server ausiliario

È possibile installare un server ausiliario in un sito remoto (dove si trovano gli utenti) al fine di ridurre la larghezza di banda necessaria per trasferire dal sito principale i dati statistici cumulativi e in tempo reale, tramite la rete. È inoltre utilizzabile per eseguire i server per le integrazioni SAP CIC e SAP ICI opzionali.

NOTA: Per stabilire se è necessario un server ausiliario, rivolgersi al rappresentante dell'assistenza.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), i server ausiliari non sono supportati.

I requisiti minimi di sistema per installare il software OpenScape Contact Center su un server ausiliario sono elencati in [Tabella 3](#).

Requisito	Server ausiliario
Processore ^a	Un Intel Xeon E3-1271v3
Memoria	8 GB
Disco rigido	1 TB, 7200 RPM, SATA
Impostazioni visualizzazione	risoluzione 1024 x 768 con colore a 16 bit
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none">Windows Server 2019 Standard o DatacenterWindows Server 2016 Standard o Datacenter
Altro	<ul style="list-style-type: none">Scheda di interfaccia di rete Ethernet 1 Gbps per la LAN clienteUnità DVD-ROM

Tabella 3 Requisiti del sistema per un server ausiliario

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.

Introduzione ad OpenScape Contact Center

Requisiti del sistema

2.1.4 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.

NOTA: Se si intende eseguire due istanze dell'applicazione Manager simultaneamente su un computer client, l'hardware deve superare i requisiti minimi di sistema per assicurare un livello ragionevole di prestazioni.

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	
Altro	<ul style="list-style-type: none">Scheda di interfaccia di rete Ethernet 100 Mbps per la LAN clienteUnità DVD-ROM (opzionale)	<ul style="list-style-type: none">Scheda di interfaccia di rete Ethernet 100 Mbps^b per la LAN clienteUnità 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 4 *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 se nel sistema sono installate al massimo cinque applicazioni Manager.

2.1.5 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, sono supportate le seguenti versioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● OpenScape UC Application V7R2
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.
Elaboratore vocale - OpenScape Contact Media Service	<p>Gli elaboratori vocali del OpenScape Contact Media Service sono utilizzabili con Call Director per gestire i messaggi interattivi quando il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000. Il sistema supporta l'uso di più elaboratori vocali OpenScape Contact Media Service.</p> <p>Il numero di estensioni supportate dipende dalla piattaforma di comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● OpenScape Voice – Fino a 200 estensioni. ● OpenScape 4000 – Fino a 120 estensioni. Sono supportati i seguenti modelli di distribuzione: <ul style="list-style-type: none"> – Fino a 32 estensioni – È necessario essere connessi a una piattaforma di comunicazione tramite una scheda STMI4 configurata per supportare le estensioni SIP. – Fino a 120 estensioni – È necessario essere connessi a un SoftGate 1000 configurato per supportare le estensioni SIP. La piattaforma di comunicazione deve utilizzare una scheda STMI4 per le connessioni payload VoIP (HG3570) a SoftGate. ● OpenScape Business V2

Tabella 5

Componenti esterni supportati

Introduzione ad OpenScape Contact Center

Requisiti della piattaforma di comunicazione

Componente	Requisiti
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 <p>Nota: l'integrazione VoiceXML non è supportata con il server Web Sun Java System.</p>

Tabella 5

Componenti esterni supportati

2.2 Requisiti della piattaforma di comunicazione

OpenScape Contact Center supporta le piattaforme di comunicazione seguenti:

- OpenScape Voice V7, V8 e V9
- OpenScape 4000 V7 e V8
- OpenScape Business V2

2.2.1 OpenScape Voice

Un server principale OpenScape Contact Center si connette direttamente a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice. Tuttavia è necessario quando segue per supportare Call Director e gli annunci:

- OpenScape Contact Media Service

Per integrare le funzioni di telefonia Circuit con OpenScape Contact Center, è necessario creare un'applicazione personalizzata su Circuit. Questa procedura genera un ID client univoco e un segreto client e fornisce la configurazione base per l'applicazione. Gli strumenti forniti sono obbligatori per l'autenticazione e l'autorizzazione tramite OAuth 2.0 sull'API Circuit.

2.2.2 OpenScape 4000

I seguenti elementi devono essere installati in una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 quando ci si connette a un server principale OpenScape Contact Center:

- Scheda di interfaccia di rete per la LAN cliente

2.2.3 OpenScape Business

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

- 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

- **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 Mobile Supervisor** — Fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzionalità disponibile nell'applicazione Mobile Supervisor.
- **Guida alla distribuzione del Connuttore di Facebook** - Fornisce istruzioni dettagliate sull'installazione e configurazione dell'applicazione del Connuttore di Facebook

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 SAP ICI** — Offre una panoramica dell'integrazione di OpenScape Contact Center con SAP ICI (Integrated Communication Interface).
- **Manuale di Integrazione API Finestra di Popup** — Descrive come integrare il sistema OpenScape Contact Center con l'API (Application Programming Interface) Finestra di popup.
- **Siebel Integration Guide** — Offre una panoramica dell'integrazione di OpenScape Contact Center con l'ambiente desktop Siebel CRM 7.8.
- **Manuale di Integrazione VoiceXML** — Descrive come integrare il sistema OpenScape Contact Center con un sistema IVR (Interactive Voice Response) utilizzando l'interfaccia VoiceXML.
- **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.

Introduzione ad OpenScape Contact Center

Documentazione sui prodotti

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.

NOTA: Il OpenScape Contact Media Service è supportato solo se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape Business, OpenScape 4000 o HiPath 4000.

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.

Funzioni di OpenScape Contact Center

Report centralizzato

- **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 Report centralizzato

La funzione Report centralizzato utilizza un server report centralizzato separato che esegue Informix e un sottoinsieme dei server OpenScape Contact Center.



Un server report centralizzato può essere utilizzato per quanto segue:

- Per creare report cronologici in più siti in rete. Per informazioni relative alla funzione di connessione alla rete, vedere [Sezione 3.8, "Connessione alla rete"](#).
- Per scaricare la funzione Report cronologici dal server principale. Ciò consente al server principale di elaborare report e contatti in tempo reale in modo più efficiente.
- Per aumentare il mantenimento dati. Da quando è possibile memorizzare i dati dei report cronologici su un server report centralizzato, tali dati si possono conservare per periodi di tempo più lunghi.
- Quando il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), per consolidare i dati dei report cronologici dal cluster di server. Per ulteriori dettagli sulla funzione di alta disponibilità (warm standby), vedere [Sezione 3.6, "Alta disponibilità \(warm standby\)"](#).

La funzione Report centralizzato fornisce report su tutti i tipi di supporti disponibili. Il server report centralizzato memorizza il proprio set di definizioni report, indipendentemente dalle definizioni memorizzate sui siti locali.

Nota: Quando un server report centralizzato viene utilizzato in un ambiente multi-tenant, viene supportato solo un sito principale. Per informazioni relative alla funzione di multi-tenancy, vedere [Sezione 3.7, "Multi-tenancy"](#).

3.3 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](#)
- [Collaborazione Web](#)
- [Facebook Connector](#)
- [Twitter Connector](#)
- [WhatsApp Connector](#)

3.3.1 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 14](#).

3.3.2 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 cliente genera una richiesta di richiamata da una pagina Web.
- Il sistema importa automaticamente un elenco di richiamate da pianificare. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.9, "In uscita", a pagina 31](#).

3.3.3 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.

3.3.4 Collaborazione Web

La funzione Collaborazione Web, concessa su licenza, permette ai clienti di comunicare con il centro contatti inviando messaggi di testo tramite un browser Web. Il cliente inoltra una richiesta da una pagina Web sul sito Web aziendale. La richiesta viene assegnata a una coda dove rimane in attesa di un utente disponibile.

Per aziende, come uffici di servizi e altri centri contatti dedicati, la collaborazione Web fornisce un'alternativa ai supporti voce ed e-mail, offrendo ai clienti l'opportunità di comunicare con un utente del centro contatti in tempo reale. Altre aziende possono utilizzare la collaborazione Web come una forma di supporto all'azienda principale. Ad esempio, un'azienda i cui sforzi sono incentrati sulla vendita online, potrebbe utilizzare la collaborazione Web come opzione di guida online per consentire ai clienti che visualizzano pagine Web di interagire con il personale addetto alle vendite o all'assistenza.

3.3.5 Facebook Connector

Facebook Connector consente di implementare la conversione tra l'API JSON OpenMedia di OSCC e l'API Graph di Facebook.

Per inviare richieste HTTP all'Application Server, il connettore utilizza il seguente URL: https://<nome_server>/openmedia/webapi.

Facebook Connector si registra all'OpenScape Contact Center inviando il nome del connettore e un token generati tramite l'applicazione Manager di OSCC quando il connettore viene aggiunto all'OSCC. In risposta alla registrazione, OSCC invia le credenziali Facebook dell'azienda per accedere al proprio account su Facebook e un token della sessione.

Facebook Connector accede a Facebook con le credenziali ricevute da OSCC durante la registrazione. Facebook risponde con il token che consente a Facebook Connector di mantenere aperta la sessione.

Facebook Connector si iscrive alla pagina dell'azienda e a quella dell'utente dell'azienda per consentire di ricevere notifiche ogni volta che altri utenti Facebook pubblicano post sul diario della pagina aziendale o su quello dell'utente dell'azienda. Consente inoltre di iscriversi all'applicazione Facebook Messenger per ricevere notifiche alla ricezione dei messaggi. È anche in grado di filtrare i messaggi tramite parole chiave e serie di parole chiave.

Grazie a Facebook Connector sarà inoltre possibile ricevere notifiche quando vengono inseriti hashtag o menzioni nei post pubblicati.

Facebook Connector consente anche di scaricare allegati dal server di Facebook, archiviarli in locale e fornire un URL utilizzabile dal Portale agenti per accedere agli allegati, che verranno poi eliminati automaticamente dopo una settimana.

Facebook Connector non richiede una licenza separata a meno che non si disponga di un nuovo livello di licenza denominato "Licenza omnicanale", necessario per OpenMedia Framework.

3.3.6 Twitter Connector

Un utente Twitter invia un messaggio diretto all'utente Twitter aziendale. Questo messaggio viene ricevuto da Contact Center e instradato a un agente disponibile. L'agente avvia un'interazione con il cliente mediante messaggio diretto di Twitter.

Un utente Twitter menziona l'utente Twitter aziendale (@Azienda) in un tweet. Il tweet viene raccolto da Contact Center e instradato a un agente disponibile. L'agente può scegliere di inviare un messaggio diretto al cliente o può postare una risposta al tweet del cliente aggiungendo il numero utente Twitter del cliente.

Un utente Twitter menziona l'utente Twitter aziendale (@Azienda) in un tweet. Il tweet viene raccolto da Contact Center, che cerca di identificare il cliente e il relativo numero di telefono. Se il numero di telefono viene identificato, viene programmata una richiamata del cliente.

3.3.7 WhatsApp Connector

WhatsApp Connector è in grado di acquisire messaggi diretti, ossia i messaggi individuali inviati all'utente aziendale. I gruppi WhatsApp non sono supportati.

WhatsApp Connector consente di implementare la conversione tra l'API JSON OpenMedia di OSCC e l'API di WhatsApp.

Per inviare richieste HTTP all'Application Server, il connettore utilizza il seguente URL: https://<nome_server>/openmedia/webapi

WhatsApp Connector si registra all'OpenScape Contact Center inviando il nome del connettore e un token generati tramite l'applicazione Manager di OSCC quando il connettore viene aggiunto all'OSCC. In

risposta alla registrazione, OSCC invia le credenziali dell'utente aziendale WhatsApp per accedere all'account utente su WhatsApp e un token della sessione.

NOTE: Verificare se WhatsApp consente l'autenticazione implicita.

Il token della sessione è indicato dall'intestazione Autorizzazione di qualsiasi richiesta HTTP inviata dal connettore al server OpenMedia di OSCC.

WhatsApp Connector accede a WhatsApp utilizzando le credenziali ricevute da OSCC durante la registrazione (se consentito da WhatsApp) oppure le credenziali fornite a WhatsApp, che devono essere indicate manualmente. WhatsApp risponde con il token che consente a WhatsApp Connector di mantenere aperta la sessione.

WhatsApp Connector si iscrive all'utente aziendale WhatsApp per ricevere notifiche ogni volta che altri utenti WhatsApp inviano messaggi all'utente aziendale.

WhatsApp Connector può gestire fino a 6000 messaggi/ora. Dato che OSCC è in grado di gestire fino a 3000 messaggi/ora, i messaggi che superano questo numero massimo di messaggi vengono memorizzati da WhatsApp Connector per essere inoltrati a OSCC quando il traffico diminuisce.

WhatsApp Connector può memorizzare temporaneamente fino a 30000 messaggi, che non possono essere inoltrati a OSCC o al server WhatsApp per un motivo qualsiasi.

3.4 Gestisci contatti multipli

Per aumentare la produttività dell'agente e la velocità media di risposta, il sistema può essere configurato in modo da consentire agli utenti di gestire contemporaneamente contatti instradati multipli. Il numero e i tipi di contatti che un utente può gestire contemporaneamente sono definiti dalle regole di gestione contatti. La logica di routing del sistema tiene in considerazione le regole di gestione contatti dell'utente per determinare la disponibilità di routing. Il numero massimo di contatti attivi che un utente può gestire contemporaneamente è otto, di cui non più di un contatto può essere una chiamata o una richiamata. Dati statistici aggiuntivi relativi alla funzione Gestisci contatti multipli vengono forniti per aiutare i responsabili e i supervisori a gestire le prestazioni del centro contatti.

3.5 Feedback e produttività

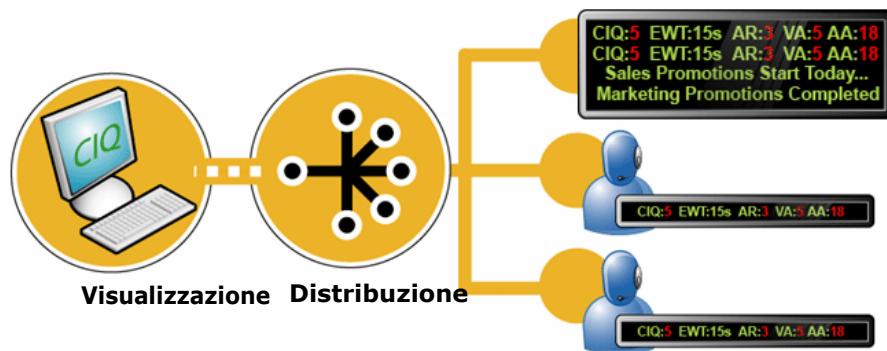
Il sistema OpenScape Contact Center fornisce strumenti per la produttività e il feedback sulle prestazioni che permettono agli utenti di comprendere le attuali condizioni operative e di gestire le prestazioni personali, migliorando pertanto l'efficienza e la soddisfazione dei dipendenti. Di conseguenza,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

3.5.1 Bacheche e Broadcaster

In questo contesto una bachecca 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.

Il Broadcaster è una visualizzazione integrata "a nastro continuo" che, come una bachecca 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.

Le visualizzazioni e le distribuzioni consentono di inviare messaggi e dati statistici alle bacheche e al Broadcaster. Una visualizzazione mostra informazioni su una bachecca 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.



3.5.2 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.

3.5.3 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.

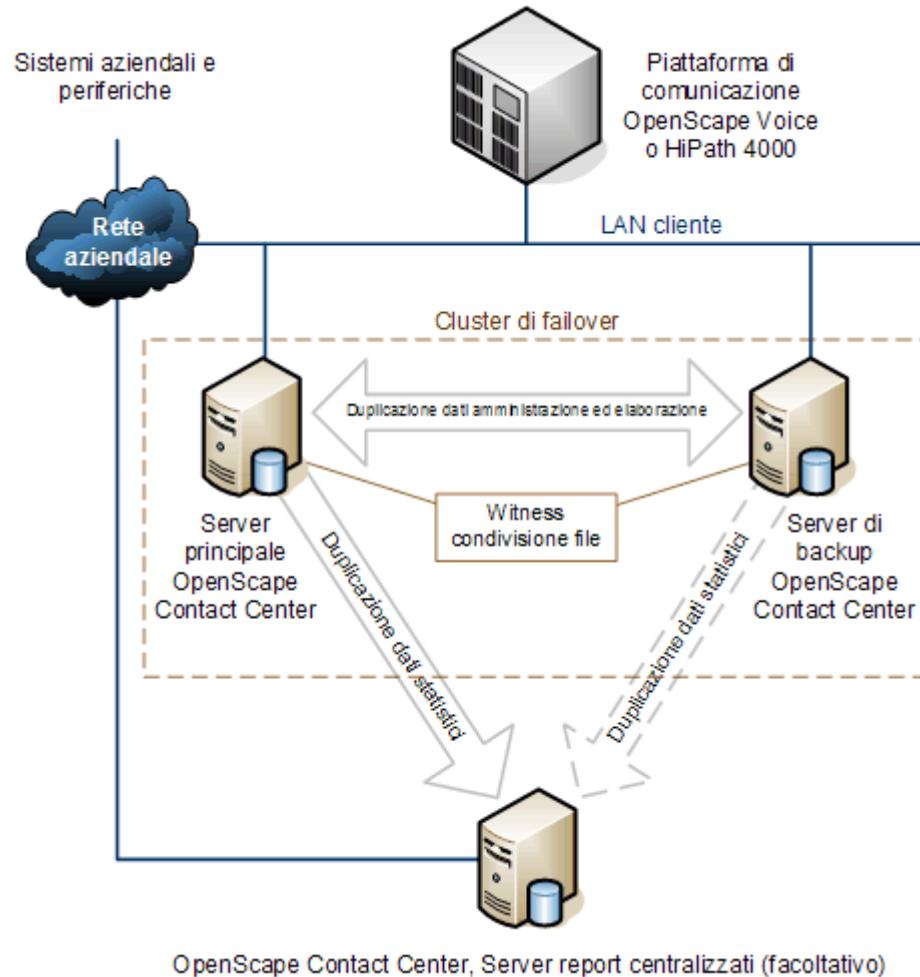
Funzioni di OpenScape Contact Center

Alta disponibilità (warm standby)

3.6 Alta disponibilità (warm standby)

La funzione Alta disponibilità (warm standby), concessa su licenza, è supportata solo se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000.

La funzione alta disponibilità (warm standby) utilizza un server ridondante per fornire un alto livello di disponibilità per i processi del server OpenScape Contact Center e per i processi richiesti di terze parti nel caso di un guasto di un componente hardware o software.



Per raccogliere i dati statistici dal cluster di server si può utilizzare un server report centralizzati opzionale. In questo modo si garantisce la continuità dei report cronologici durante e dopo i guasti. Per informazioni relative alla funzione di report centralizzato, vedere

Sezione 3.2, "Report centralizzato".

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), i server ausiliari non sono supportati.

3.6.1 Requisiti di sistema per la funzione alta disponibilità (warm standby)

I requisiti minimi di sistema per installare la funzione di alta disponibilità (warm standby) di OpenScape Contact Center sono elencati nella tabella seguente.

Requisito	Server principale (fino a 750 utenti attivi)	Server principale (oltre 750 utenti attivi)
Processore ^a	Intel Xeon E5-2609v2	Due Intel Xeon E5-2609v2
Memoria	8 GB	8 GB ^b
Disco rigido	1 TB, 7200 RPM, SATA	1 TB, 7200 RPM, SATA
Impostazioni visualizzazione	1024 x 768 pixel con colore a 16 bit	
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> ● Windows Server 2019 Standard o Datacenter ● Windows Server 2016 Standard o Datacenter 	
Altro	<ul style="list-style-type: none"> ● Scheda di interfaccia di rete teamed ^c per fornire tolleranza errore per la LAN cliente ● Una scheda di rete singola, non ridondante per la rete privata del cluster server^d ● Dischi, alimentatori e unità di raffreddamento ridondanti (facoltativi, ma consigliati) ● Memoria di controllo e correzione errori (ECC) (facoltativa ma fortemente consigliata) ● 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 6 *Requisiti di sistema per l'alta disponibilità (warm standby) 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 Assicurarsi che tutta la memoria sia disponibile per il sistema operativo Windows.

c La funzione Alta disponibilità (warm standby) è stata testata su server utilizzando una scheda Intel Pro/1000 MT Dual Server. Tuttavia è possibile utilizzare una scheda paragonabile, purché sia in grado di esporre un indirizzo MAC virtuale a scopo di tolleranza errore, in modo che le schede di interfaccia di rete teamed siano trasparenti per OpenScape Contact Center.

d È necessario configurare le proprietà TCP/IP della scheda di interfaccia di rete per la rete privata del cluster, in modo che l'indirizzo IP non venga registrato nel DNS.

3.7 Multi-tenancy

La funzione Multi-tenancy, concessa su licenza, è supportata solo se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000.

La funzione multi-tenancy consente a un singolo centro contatti di comprendere più unità operative chiaramente separate le une dalle altre. Ad esempio, in un ambiente di servizi gestiti, il fornitore di servizi deve assicurare che le singole unità operative del sistema non possano visualizzare le risorse delle altre. Allo stesso modo, in un ufficio di servizi, supervisori ed agenti che forniscono servizi a vari clienti non devono essere in grado di visualizzare le risorse di un altro cliente.

NOTA: Connessione alla rete, integrazione SAP CIC e integrazione SAP ICI non sono supportate in un ambiente multi-tenant.

NOTA: Le funzioni concesse in licenza vengono condivise fra le unità operative in un ambiente multi-tenant.

NOTA: Se il centro contatti utilizza un server report centralizzati, quest'ultimo può essere utilizzato da un solo sito e non può essere condiviso da più siti.

In un ambiente multi-tenant sono disponibili due ruoli dell'amministratore:

- **Amministratore del sistema** – L'amministratore del sistema è responsabile della configurazione delle unità operative e altre risorse a livello del sistema, come i server OpenScape Contact Center e le risorse della piattaforma di comunicazione.
- **Amministratore dell'unità operativa** – Gli amministratori dell'unità operativa sono responsabili della configurazione di tutte le altre voci necessarie per le loro unità operative specifiche, come visualizzazioni Broadcaster e bacheca, flussi di lavoro Strategia di routing ed Elaborazione coda, code e report.

3.8 Connessione alla rete

La connessione alla rete è una funzione coperta da licenza che consente di distribuire chiamate a più siti OpenScape Contact Center. Ciascun sito configurato per partecipare alla connessione alla rete condivide vari dati statistici di prestazione con gli altri siti in rete. Un flusso di lavoro di rete voce consente di applicare una serie di criteri di decisione per stabilire se distribuire un contatto a un sito in rete e, in tal caso, come selezionare il sito a cui inviare il contatto.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, la connessione alla rete non è supportata. Per informazioni relative alla funzione di multi-tenancy, vedere [Sezione 3.7, "Multi-tenancy", a pagina 30](#).

3.9 In uscita

Chiamate in uscita è una funzione concessa su licenza supportata solo se il sistema è dotato della licenza per gestire richiamate.

Questa funzione consente di configurare il sistema in modo da importare automaticamente un file di testo (definito elenco in uscita) che contiene un elenco di richiamate da pianificare. Quando questa funzione è attiva, il sistema OpenScape Contact Center esegue la scansione di una cartella cercando un file specifico ogni cinque minuti. Se il sistema individua il file, lo importa automaticamente, pianifica le richiamate e rinomina il file con un nome basato su data e ora correnti.

L'elenco in uscita viene generato normalmente da un sistema esterno, ad esempio SAP, nonostante sia possibile creare un elenco in uscita personalizzato, se necessario.

3.10 Presenza e collaborazione

Vari strumenti offrono accesso a informazioni dettagliate di presenza per tutti i supporti, in modo che gli utenti 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.

Funzioni di OpenScape Contact Center

Presenza e collaborazione

- 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.

3.10.1 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.

3.10.2 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.

3.10.3 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.

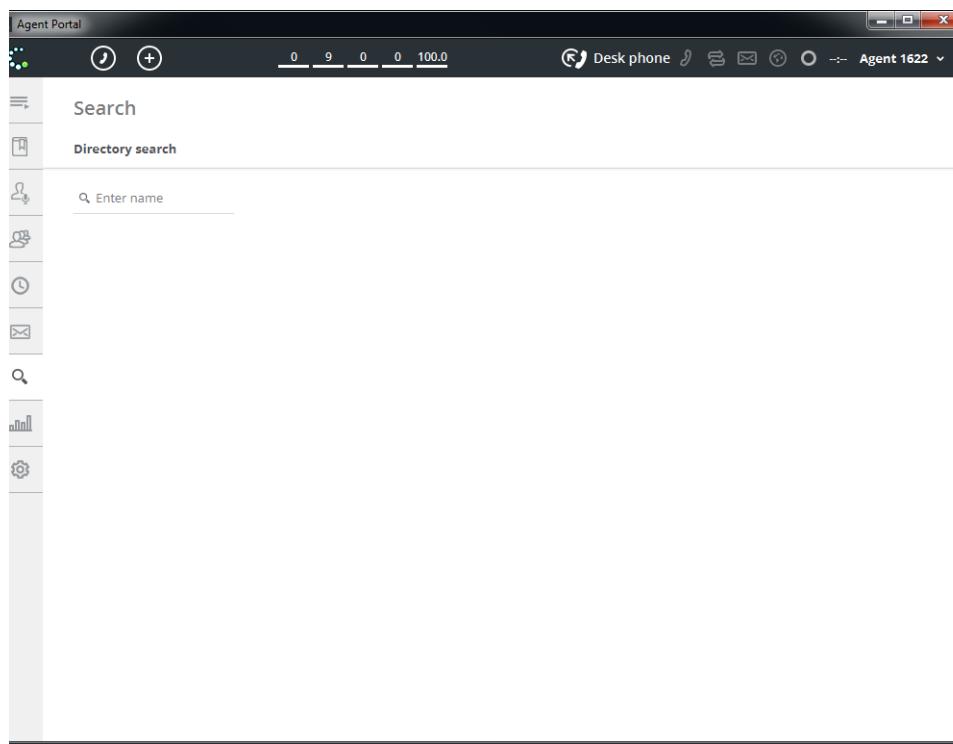
3.10.4 Barra di selezione rapida

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.

3.10.5 Elenco

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



Funzioni di OpenScape Contact Center

Presenza e collaborazione

Se la funzione di integrazione presenze, opzionale, è attiva e l'utente 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.
- Se non si è utenti di OpenScape Contact Center o lo stato presenza non è disponibile da OpenScape Contact Center e si è connessi a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, il sistema cerca di ottenere lo stato della linea del dispositivo dell'utente dalla piattaforma di comunicazione OpenScape Voice.

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.

3.11 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.

3.11.1 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.

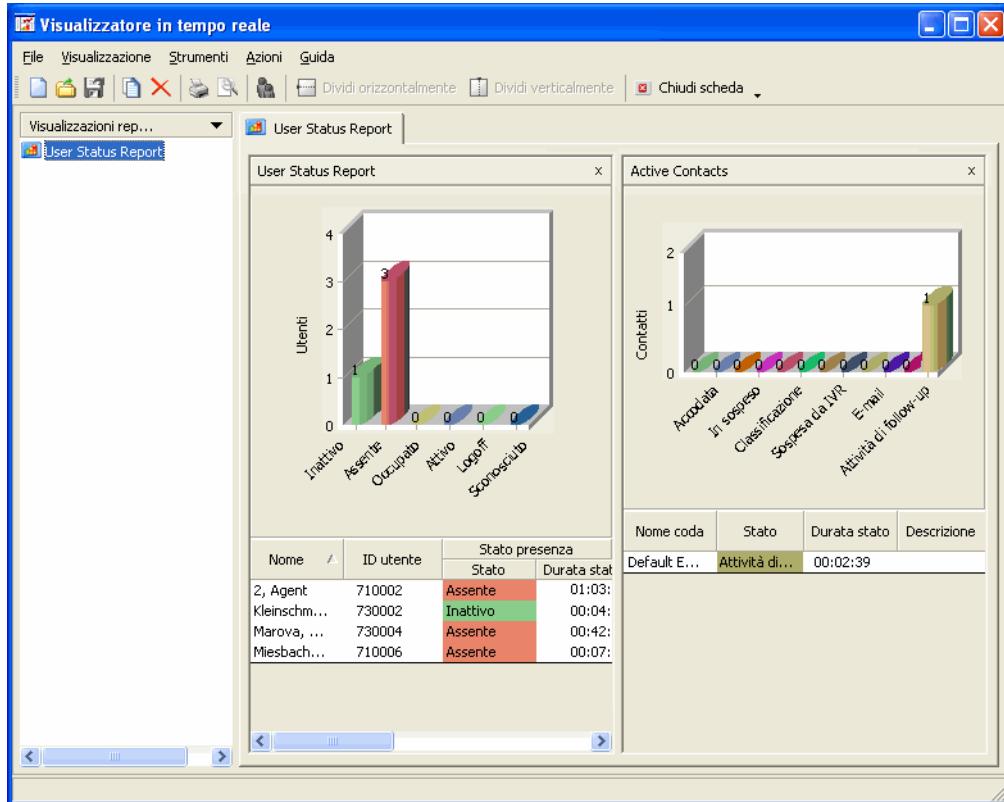
Le visualizzazioni possono essere fornite in numerosi formati grafici e tabella. Un modello analitico integrato si basa sugli effettivi andamenti dei dati per prevedere in tempo reale pattern di prestazioni e volumi, consentendo decisioni informate e puntuali sulle risorse del personale o il routing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

Funzioni di OpenScape Contact Center

Report

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



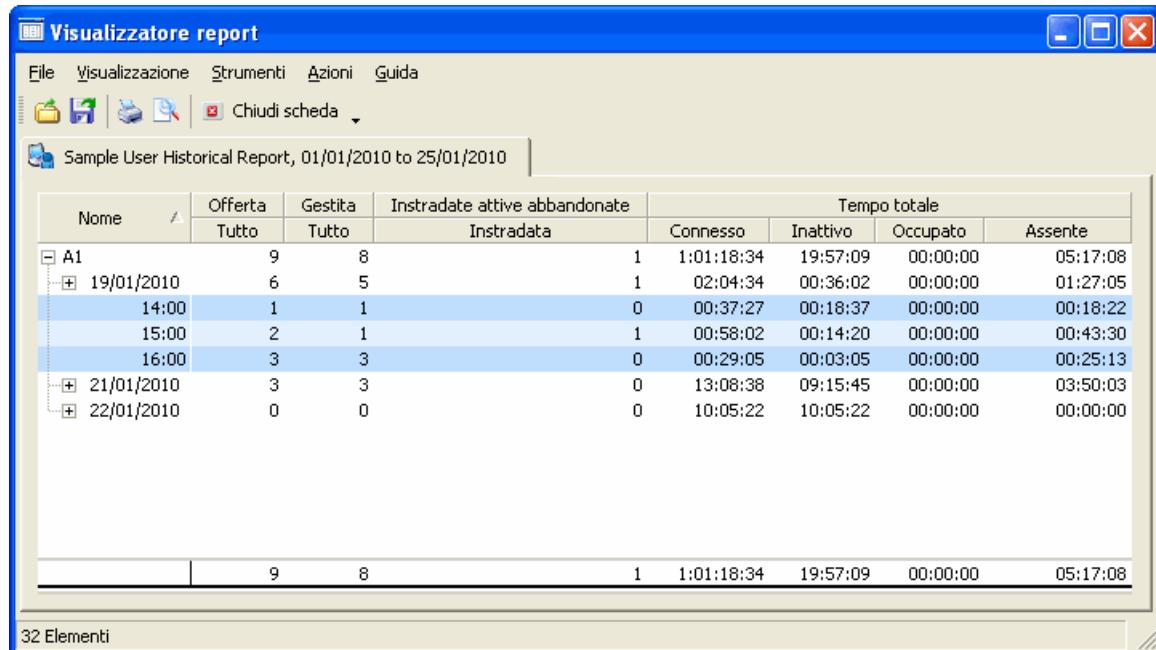
3.11.2 Report cronologici

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:



The screenshot shows a Windows application window titled "Visualizzatore report". The menu bar includes "File", "Visualizzazione", "Strumenti", "Azioni", and "Guida". Below the menu is a toolbar with icons for file operations. The main area displays a report titled "Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010". The report is presented in a table format with the following data:

Nome	Offerta	Gestita	Instrandate attive abbandonate	Tempo totale				
	Tutto	Tutto	Instrandata	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

At the bottom of the report area, it says "32 Elementi".

3.11.3 Report attività

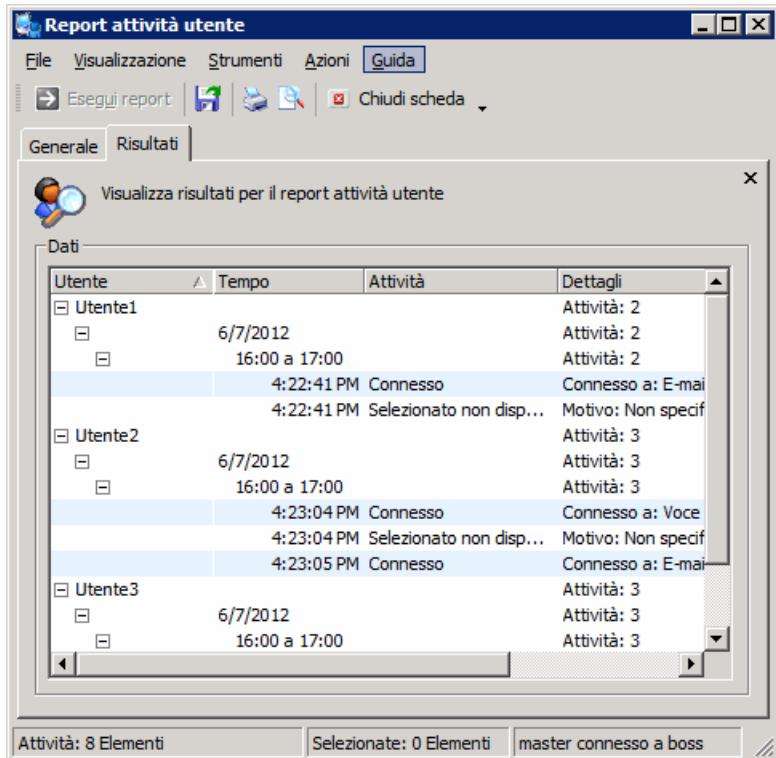
È possibile generare tre tipi di report attività:

- **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.

Funzioni di OpenScape Contact Center

Pulsanti

Di seguito si riporta un esempio del Report attività utente:



Utente	Tempo	Attività	Dettagli
Utente1	6/7/2012	4:22:41 PM Connesso	Attività: 2 Connesso a: E-mail
	16:00 a 17:00	4:22:41 PM Selezionato non disp...	Attività: 2 Motivo: Non specificato
Utente2	6/7/2012	4:23:04 PM Connesso	Attività: 3 Connesso a: Voce
	16:00 a 17:00	4:23:04 PM Selezionato non disp...	Attività: 3 Motivo: Non specificato
		4:23:05 PM Connesso	Connesso a: E-mail
Utente3	6/7/2012	6:00 a 17:00	Attività: 3 Attività: 3 Attività: 3

3.12 Pulsanti

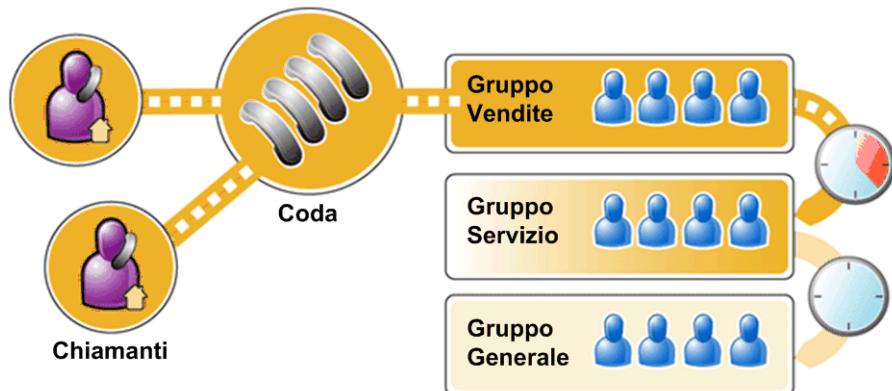
Sono disponibili varie funzioni di routing, per facilitare lo sviluppo di una propria strategia di routing.

3.12.1 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. Il routing basato sui gruppi è il metodo di routing predefinito di OpenScape Contact Center.

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.



3.12.2 Routing basato su competenze

L'espressione "routing basato su competenze" indica l'abbinamento di un contatto con l'utente più idoneo a gestirlo, in base alle sue competenze.

NOTA: Il routing basato sui gruppi è il metodo di routing predefinito in OpenScape Contact Center. È necessario acquistare una licenza per poter passare al routing basato su competenze.

I centri contatti di solito hanno utenti esperti in un'area specifica. Per questo motivo, si possono assegnare competenze a ciascun utente. Tale insieme di competenze è denominato "curriculum". Sulla base dei curriculum, gli utenti sono idonei a gestire tipi specifici di contatti.

Utenti che condividono alcune competenze predefinite possono essere inclusi in un gruppo virtuale. Ad esempio, è possibile creare un gruppo virtuale con le competenze "Vendite" e "Lingua spagnola". Gli utenti in questo gruppo virtuale sono idonei a gestire contatti vendite di clienti di lingua spagnola.

Quando OpenScape Contact Center instrada un contatto a una coda, la fase principale nella coda tenta di instradarlo a un utente specifico, il cui curriculum soddisfa nel modo migliore i requisiti del contatto. Man mano che si attraversano le fasi successive, i criteri di qualificazione diventano meno rigorosi, in quanto l'obiettivo è gestire il contatto in un intervallo di tempo ragionevole.

Funzioni di OpenScape Contact Center

Pulsanti

Nell'esempio seguente, il meccanismo di routing effettua queste operazioni:

- Imposta un gruppo virtuale di utenti "ideale" per i requisiti specificati; in altri termini, gli utenti hanno le competenze seguenti: "Inglese", "Biglietti e prenotazioni" e "Destinazione: Messico". Se il contatto non viene gestito entro 30 secondi passa alla fase successiva.
- Aumenta la flessibilità dei requisiti per includere un nuovo gruppo virtuale più ampio di utenti idonei a gestire il contatto; in altri termini, gli utenti hanno le competenze seguenti: "Inglese" e "Biglietti e prenotazioni". Gli utenti in questo gruppo virtuale non hanno la competenza "Destinazione: Messico". Se il contatto non viene gestito entro 90 secondi passa alla fase successiva.
- Aumenta ulteriormente la flessibilità dei requisiti per ottenere il gruppo virtuale più ampio possibile di utenti idonei a gestire il contatto; in altri termini, gli utenti hanno la competenza seguente: "Inglese". Gli utenti in questo gruppo virtuale non hanno le competenze "Biglietti e Prenotazioni" o "Destinazione: Messico". Se il contatto non viene gestito entro 600 secondi scade e viene instradato a un Supervisore o Voice Mail.

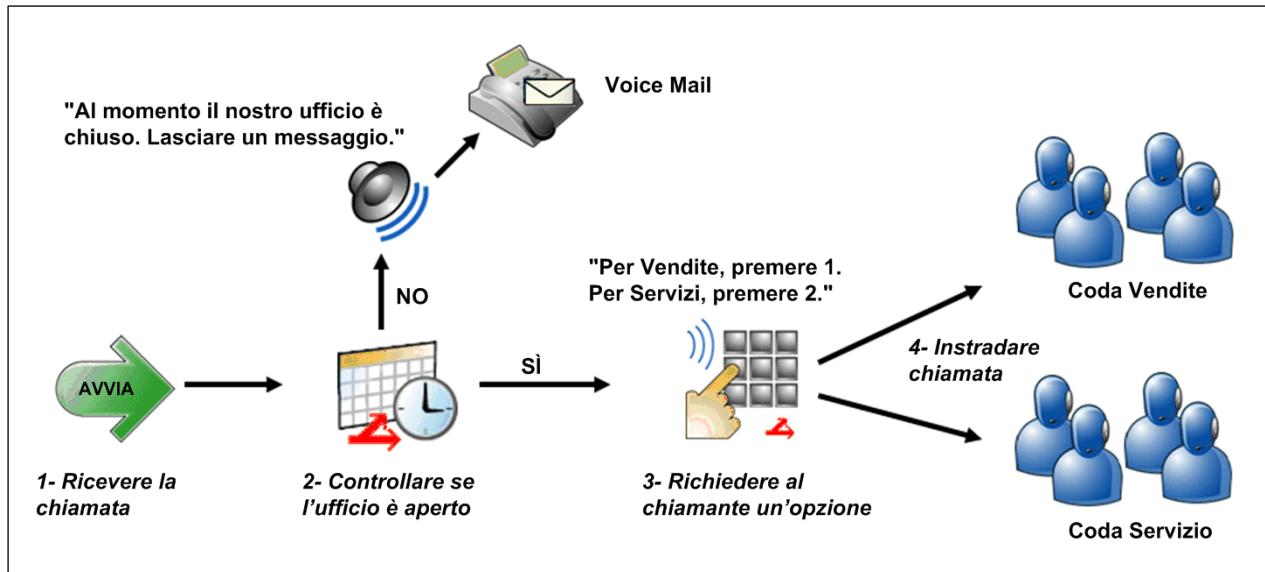


3.12.3 Flussi di lavoro Strategia di routing

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.

3.12.4 Flussi di lavoro Elaborazione coda

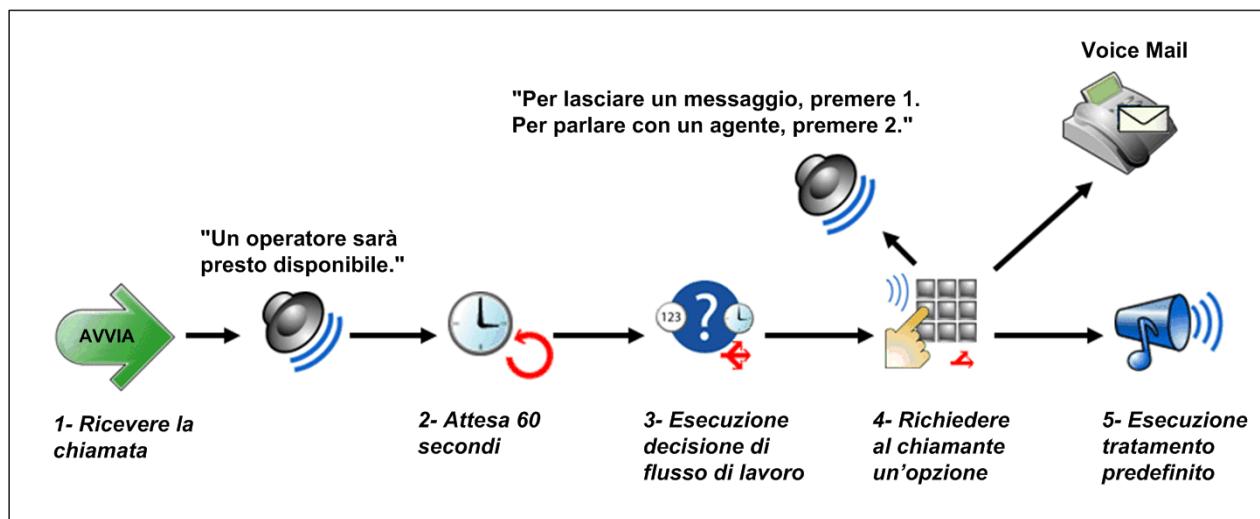
Un flusso di lavoro Elaborazione coda stabilisce cosa accade a un contatto in attesa nella coda. Un flusso di lavoro Elaborazione coda viene utilizzato principalmente per riprodurre messaggi ai clienti, raccogliere informazioni aggiuntive dai clienti o consentire a questi

Funzioni di OpenScape Contact Center

Pulsanti

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 accolto 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.

3.12.5 Flussi di lavoro di rete

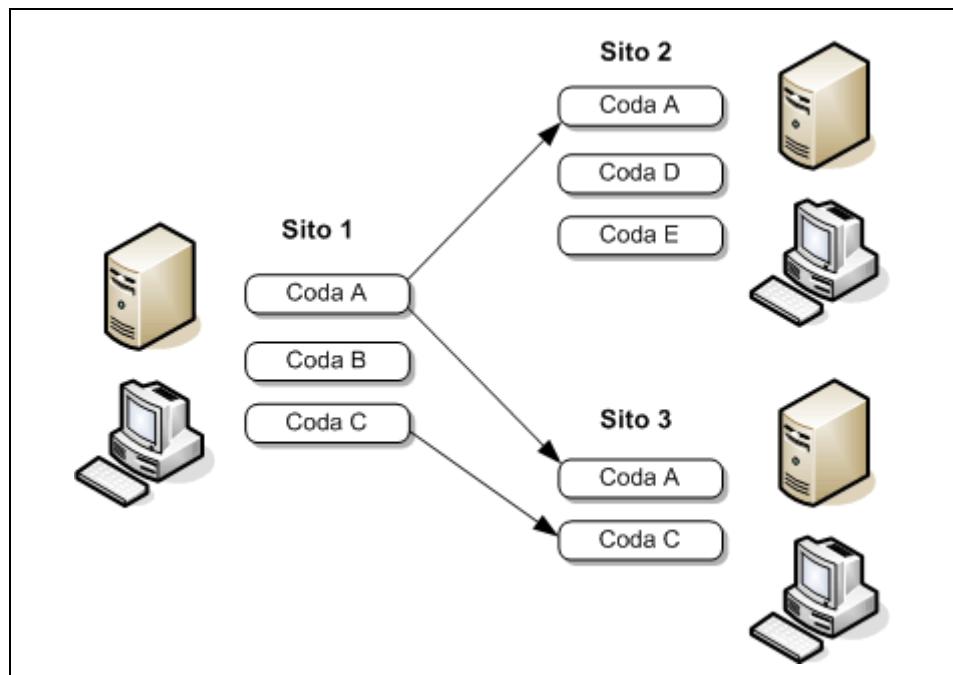
Se il sito è autorizzato per la connessione alla rete, è possibile utilizzare flussi di lavoro di rete per stabilire la distribuzione di chiamate a siti remoti nel centro contatti. Quando un flusso di lavoro Strategia di routing accoda una chiamata a una coda abilitata alla rete, l'elaborazione locale del flusso di lavoro viene sospesa mentre viene eseguito il flusso di lavoro di rete.

Il flusso di lavoro di rete svolge le seguenti funzioni di base:

- Decide di riprendere il routing locale del contatto o distribuirlo a un altro sito in base a un piano oppure al carico presso siti locali o remoti.
- Mette a punto l'elenco dei siti in rete idonei eliminando quelli che non hanno superato determinati test sulle prestazioni.
- Distribuisce il contatto al sito con le prestazioni migliori relativamente a un particolare dato statistico (metodo del miglior sito) oppure al sito che si classifica meglio in un elenco ordinato definito per il sito (metodo del sito preferito).

La connessione alla rete è attiva e opera al livello della coda. Quando un contatto ricevuto viene accodato a una coda abilitata alla rete, può essere distribuito e accodato solo a una coda con lo stesso nome in un altro sito che partecipa alla rete.

Ad esempio, un contatto accodato alla **Coda A** presso il **Sito 1** potrebbe essere distribuito al **Sito 2** o al **Sito 3**, poiché entrambi i siti hanno una coda denominata **Coda A**. Tuttavia i contatti accodati alla **Coda C** presso il **Sito A**, potrebbero essere distribuiti solo al **Sito 3** poiché è l'unico ad avere una coda denominata **Coda C**.



Funzioni di OpenScape Contact Center

Telefono integrato WebRTC con voce

3.13 Telefono integrato WebRTC con voce

Questa funzione consente di integrare un client WebRTC in OSCC Agent Portal Web. Il client WebRTC consente di stabilire chiamate vocali. Nello specifico:

- Ricevere un contatto voce in Agent Portal Web senza un telefono fisico o un soft client
- Configurare i dispositivi da utilizzare per l'audio
- Avviare un contatto voce mediante il telefono integrato in Agent Portal Web
- Comporre DTMF durante una chiamata per interagire con una segreteria telefonica

3.13.1 Condivisione video e schermo WebRTC

Questa funzione consente di interagire con i client utilizzando la condivisione video e schermo. I contatti vengono iniziati indipendentemente da eventuali altri contatti da altri supporti. Occorre selezionare un contatto dalla pagina Web della propria azienda creata con il componente **Click to Dial**. Questa funzione dipende al telefono integrato WebRTC.

3.13.2 Click to Dial

Questo componente consente di effettuare una chiamata a Contact Center dalla pagina Web aziendale. Durante una chiamata, il componente Click to Dial consente di avviare la condivisione o la trasmissione video in qualsiasi momento.

4 Applicazioni OpenScape Contact Center

Questa sezione descrive funzionalità chiave nelle applicazioni OpenScape Contact Center Manager, System Monitor, Agent Portal Web, Mobile Supervisor, Web Supervisor, OpenMedia Framework, 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 supervisori 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.)

NOTA: In un ambiente multi-tenant, l'accesso per il profilo Amministratore in un'unità operativa è ulteriormente limitato agli elementi configurabili solo a livello dell'unità operativa.

- **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.

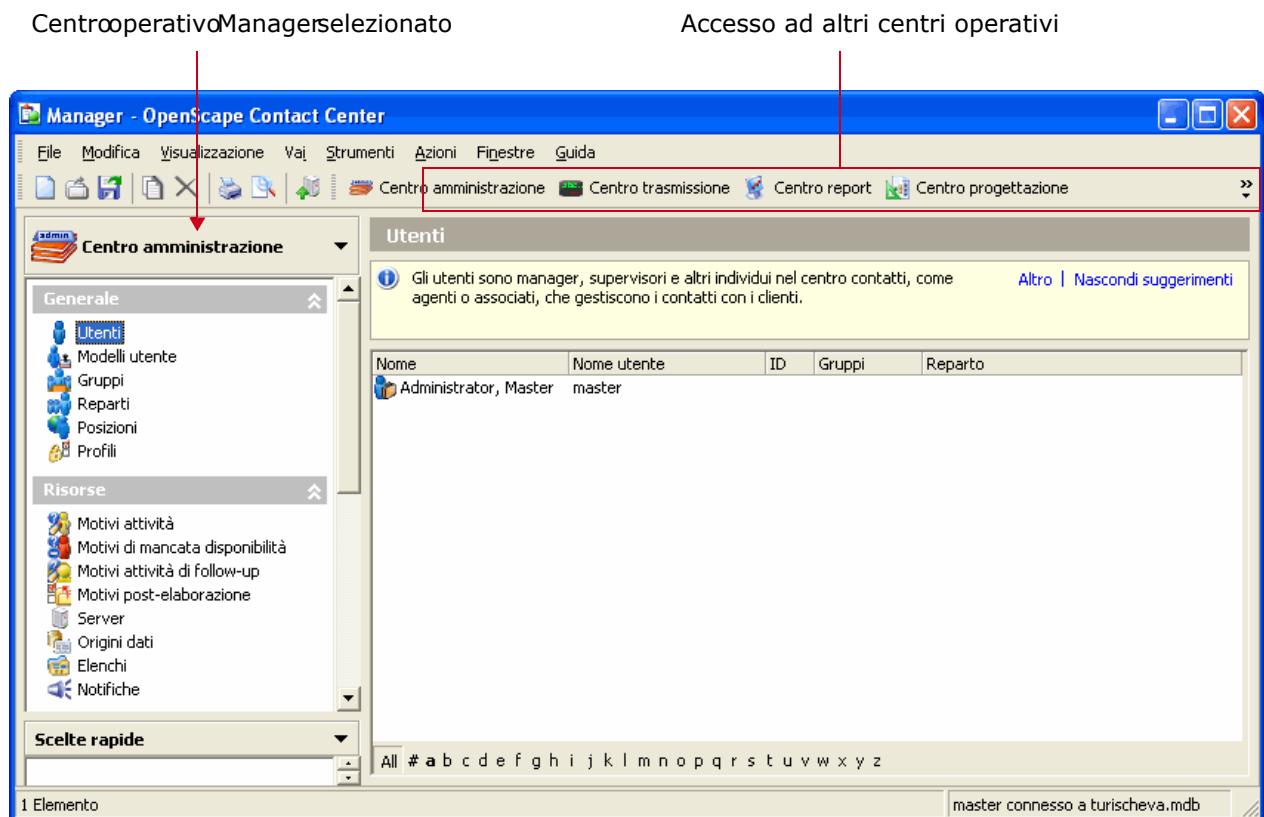
NOTA: In un ambiente multi-tenant, il profilo Amministratore principale a livello del sistema dispone di accesso limitato alle attività a tale livello, quali l'aggiornamento di un database di progettazione e la configurazione delle risorse della piattaforma di comunicazione. Analogamente, il profilo Amministratore principale in un'unità operativa dispone di accesso limitato ad attività come la configurazione delle risorse dell'unità operativa.

- **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.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, l'accesso per il profilo Esperto di telecomunicazioni in un'unità operativa è ulteriormente limitato agli elementi configurabili solo a livello dell'unità operativa.

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.



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 bacheche 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.

Applicazioni OpenScape Contact Center

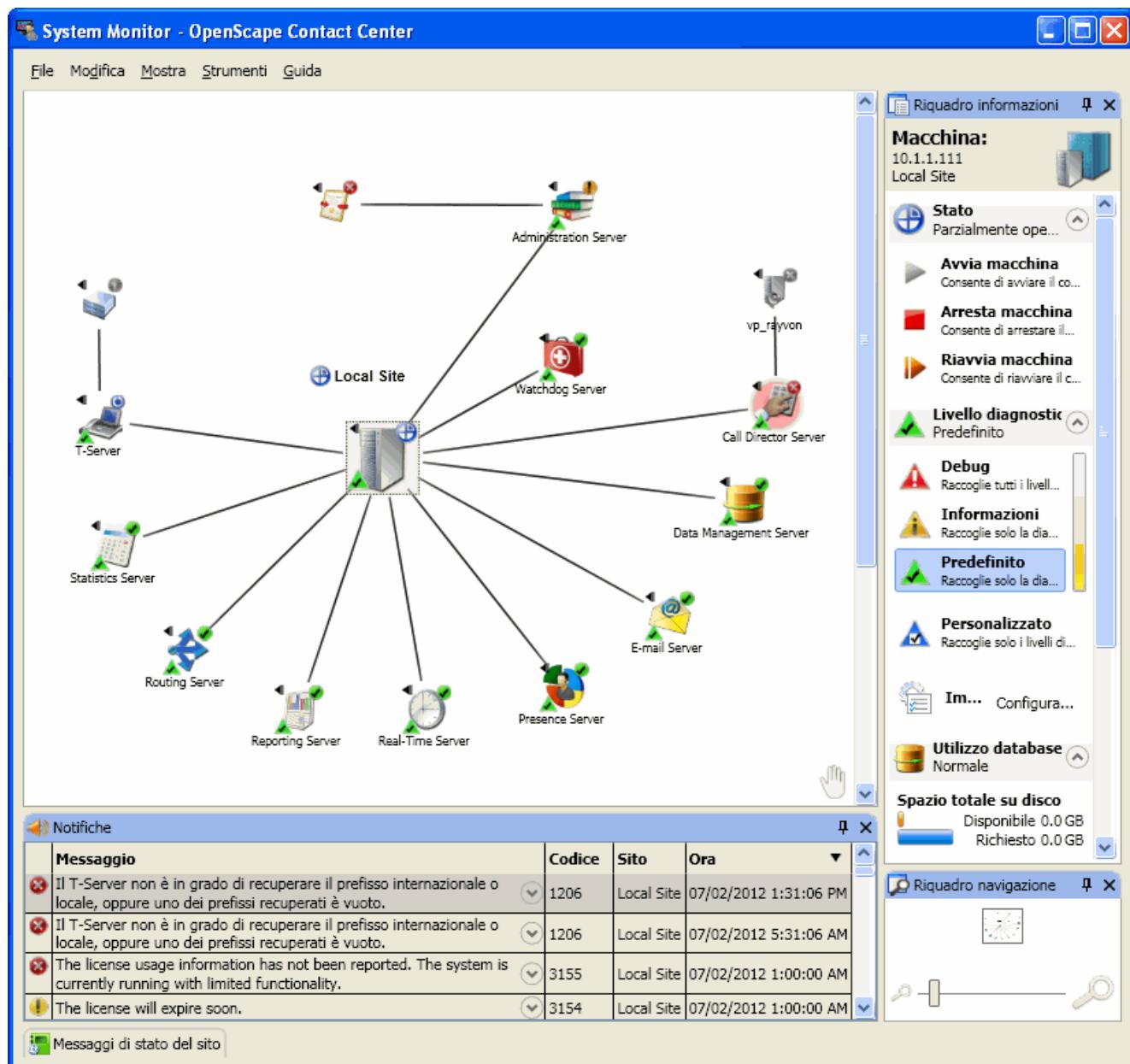
Applicazione Manager

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.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto gli amministratori del sistema sono autorizzati ad accedere all'applicazione System Monitor.



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 alla versione 10.0
- iOS 8.x, 9.x fino alla versione 12.0.1

NOTE: Android versione 4.3 e 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 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 esempio da non disponibile a non connesso)
- Visualizzazione di tutte le competenze disponibili per ogni agente e rimuove/assegna 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 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
- ricezione e risposta per richieste di Web Collaboration instradate

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

L'applicazione desktop Portale agenti Web è un'applicazione incorporata, sviluppata utilizzando il framework Electron JS. Supporta funzioni che sono bloccate dai browser, come ad esempio:

- Apertura di un'applicazione desktop da Informazioni aggiuntive.
- Barra delle applicazioni sempre visualizzata nella parte superiore dello schermo.

Per ulteriori informazioni, vedere *Portale agenti Web, Guida utente*.

4.7 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*.

4.8 Agenti virtuali (Speech bot)

La funzione Agente virtuale consente di integrare speech bot per rispondere al contatto voce.

Il servizio Agente virtuale accede ai supporti voce ed è disponibile per gestire i contatti. CMS è in grado di simulare gli interni SIP per rispondere alle chiamate che pervengono all'agente virtuale.

CMS si integra con Dialogflow, l'API speech-to-text di Google e l'API text-to-speech di Google.

L'agente virtuale è anche in grado di riaccodare un contatto voce in un numero di riaccodamento configurato, creare una richiamata se il cliente desidera essere richiamato in un altro momento e fornire consultazione esterna.

Per ulteriori informazioni, vedere il capitolo **Agenti virtuali** nel *Manuale di amministrazione Web Manager*.

4.9 OpenMedia Framework

Open Media Framework espande la capacità di OSCC di gestire i supporti a un livello che supera gli attuali standard nella gestione di supporti digitali come voce, e-mail e chat. I contatti salvati in applicazioni come Facebook, Circuit e altre applicazioni utilizzate in ambito lavorativo (ad esempio i sistemi per i ticket di assistenza tecnica) possono essere instradati da OSCC verso l'utente corretto. La capacità multicanale di OSCC continuerà a fornire ugualmente servizi come la gestione delle code, i report e le analisi.

Con OpenMedia Framework è possibile configurare nuovi supporti su OSCC Enterprise. È possibile configurare:

Applicazioni OpenScape Contact Center

OpenMedia Framework

- il logo di OpenMedia;
- le regole in base alle quali l'Agente gestisce i contatti (è possibile indicare se i messaggi o i post devono essere gestiti in tempo reale o meno).
 - Supporti in tempo reale - la sessione di contatto deve essere terminata da un agente o da un cliente.
 - Supporti non in tempo reale - la sessione di contatto viene chiusa dopo che il cliente ha inviato la risposta. Ulteriori messaggi e post saranno gestiti come una nuova sessione di contatto.

I nuovi messaggi vengono instradati verso un agente usando criteri di routing come i seguenti:

- Pagina OpenMedia su cui è stato pubblicato il post o utente OpenMedia a cui è stato inviato il messaggio;
- Messaggio/post di origine;
- Errore;
- Dati di prestazione;
- Suddivisione in categorie

L'agente è in grado di gestire i contatti OpenMedia attraverso il Agent Portal tramite le seguenti attività:

- rispondere, posticipare, trasferire, reinserire in coda i messaggi e i post;
- visualizzare i dettagli relativi al contatto OpenMedia attualmente attivo;
- Visualizzazione dei contatti OpenMedia precedenti come parte della funzione Vista cliente 360°.

I report sono generati per i contatti, i gruppi e gli agenti OpenMedia. Nei casi in cui vengono già generati report per ogni supporto, viene aggiunto anche questo nuovo supporto.

L'accesso alle funzioni OpenMedia è regolato da una nuova licenza che porta il nome di "Omni Channel License".

OpenMedia prevede assistenza per ogni tenant in un sistema multi-tenant. Ogni Connector viene utilizzato per un solo tenant.

- In un sistema in cui è attiva una gestione contatti multipla, OpenMedia è considerata parte di una collaborazione Web e/o e-mail.

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 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 CRM SAP

L'integrazione OpenScape Contact Center SAP CIC consente agli utenti SAP CIC di gestire le chiamate instradate dal sistema OpenScape Contact Center tramite SAP Interaction Center Windows Client.

Integrazione di componenti di terze parti

integrazione CRM Siebel

L'integrazione OpenScape Contact Center SAP ICI consente agli utenti SAP ICI di gestire le chiamate instradate dal sistema OpenScape Contact Center tramite SAP Interaction Center WebClient.

NOTA: Le integrazioni SAP CIC e SAP ICI non sono supportate in un ambiente multi-tenant.

NOTA: La gestione dei contatti multipla non è supportata per gli utenti SAP CIC o SAP ICI.

5.3 integrazione CRM Siebel

L'integrazione OpenScape Contact Center Siebel consente agli utenti Siebel di gestire le chiamate instradate dal sistema OpenScape Contact Center fornendo funzionalità Finestra di popup voce e softphone. L'integrazione supporta l'utilizzo sia di Siebel Web Client (thin), sia di Siebel Mobile Web Client (thick).

NOTA: Inoltre l'integrazione OpenScape Contact Center Siebel fornisce un modello convalidato, basato su SDK, e i file sorgente utilizzati per compilare il driver Siebel, in modo da consentire la personalizzazione dell'integrazione. Per dettagli, rivolgersi al rappresentante dell'assistenza.

5.4 Integrazione IVR

OpenScape Contact Center permette di integrare il sistema IVR (Interactive Voice Response) utilizzato in due modi:

- API IVR OpenScape Contact Center

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.

- Interfaccia XML Voce OpenScape Contact Center

È possibile utilizzare l'interfaccia Voice Extensible Markup Language (VXML) per integrare un sistema IVR con OpenScape Contact Center. Un utente può interagire con Internet attraverso la tecnologia di riconoscimento vocale. Anziché un browser tradizionale che si affida alla combinazione di HTML, mouse e tastiera, VXML si basa su un browser vocale e sul telefono. Utilizzando VXML, l'utente interagisce con il browser vocale ascoltando un output audio, che può essere sia preregistrato che sintetizzato dal computer, quindi inoltra input audio attraverso la sua voce naturale o un tastierino numerico, ad esempio quello del telefono.

5.5 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.

5.6 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

Integrazione di componenti di terze parti

Software Development Kit (SDK)

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.

5.7 Software Development Kit (SDK)

Il OpenScape Contact Center Software Development Kit (SDK) consente agli integratori di sistema e agli sviluppatori di interagire con i componenti centrali di OpenScape Contact Center. Lo sviluppo di applicazioni che si integrano con l'ambiente OpenScape Contact Center grazie a SDK consente di ampliare la funzionalità del centro contatti.

L'installazione del runtime SDK è inclusa nella cartella **OpenScape Contact Center SDK Runtime** sul DVD di OpenScape Contact Center. SDK è disponibile tramite il Unify Technology Partner Program. Per dettagli, rivolgersi al rappresentante dell'assistenza.

5.8 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

- alta disponibilità (warm standby)
 - descrizione 28
 - requisiti di sistema 29
- applicazione Client Desktop
 - requisiti di sistema 12
- applicazione Manager
 - centri operativi 48
 - descrizione 45
 - profili utente predefiniti 46
 - requisiti di sistema 12
- applicazione System Monitor
 - descrizione 51
 - requisiti di sistema 12
- applicazioni
 - Manager 45
 - System Monitor 51

B

- bacheche
 - descrizione 26
 - requisiti 14
- barra del team 32
- Barra di selezione rapida 33
- Broadcaster 26

C

- Call Director 19
- Centro amministrazione, nell'applicazione Manager 48
- centro progettazione, nell'applicazione Manager 49
- centro report, nell'applicazione Manager 49
- centro telefonia, nell'applicazione Manager 49
- centro trasmissione, nell'applicazione Manager 49
- computer client, requisiti di sistema 12
- connessione alla rete
 - descrizione 31
- connessione di rete
 - flussi di lavoro 42
- curricula nel routing basato su competenze 39

D

- dati statistici sulle prestazioni personali 27
- distribuzioni 26
- documentazione
 - convenzioni di formattazione 5
 - destinatario previsto 5
 - elenco di documentazione sui prodotti 16

- fornire commenti 6

E

- elenchi 33
- elenco di selezione rapida 32
- elenco richiamate pianificate 37
- elenco team 32

F

- flussi di lavoro
 - connessione di rete 42
 - Elaborazione coda 41
 - Strategia di routing 40
- flussi di lavoro Elaborazione coda 41
- flussi di lavoro Strategia di routing 40
- funzione collaborazione Web 23
- funzione di integrazione presenze 34
- funzione e-mail 22
- funzione Gestisci contatti multipli 25
- funzione in uscita per richiamate 31
- funzione reporting 35
- funzione richiamata 22
- funzione voce 21
- funzioni di collaborazione 31
- funzioni presenza 31

G

- gestione contatti
 - collaborazione Web 23
 - contatti multipli 25
 - e-mail 22
 - richiamata 22
 - voce 21
- gruppi virtuali nel routing basato su competenze 39

I

- indicatore contatti in attesa 27
- integrazione API finestra di popup 59
- integrazione API IVR 59
- integrazione CRM SAP 57
- integrazione CRM Siebel 58
- integrazione di software di terze parti 57
- Integrazione Microsoft CRM 57
- integrazione SDK 60
- integrazione VoiceXML 59
- integrazione workforce management 59

Indice alfabetico

L

lingue supportate 45

M

multi-tenancy 30

O

OpenMedia Framework 55

P

profili utente 46

profili utente predefiniti 46

profilo amministratore 46

profilo Amministratore principale 46

profilo Esperto di telecomunicazioni 47

Profilo Manager 46

profilo Supervisore 47

R

report attività 37

report attività origine 37

report attività utente 37

report centralizzati

 requisiti del server 10

report cronologici 36

report cumulativi 35

report in tempo reale 35

requisiti dei componenti Web 14

requisiti del server ausiliario 11

requisiti della piattaforma di comunicazione

 OpenScape 4000 15

 OpenScape Business requisiti di OpenScape Business 16

 OpenScape Voice 15

requisiti di OpenScape 4000 15

requisiti di OpenScape Voice 15

requisiti di sistema 11

 alta disponibilità (warm standby) 29

 bacheche 14

 componenti e-mail e LDAP 13

 componenti esterni 13

 componenti Web 14

 computer client 12

 piattaforme di comunicazione 14

 server principale 8

 server report centralizzati 10

requisiti e-mail 13

requisiti LDAP 13

routing basato su competenze 39

routing basato sui gruppi 38

S

server ausiliario 11

server principale, requisiti di sistema 8

servizio SIP di Call Director 13, 19

sistemi operativi supportati

 computer client 12

 server ausiliario 11

 server principale 8

 server principale in ambiente di alta disponibilità
 (warm standby) 29

 server report centralizzati 10

V

visualizzazioni 26

