



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Enterprise V12

Manuale di Amministrazione Manager

Manuale di Amministrazione Manager

Manuale di Amministrazione

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	11
1.1 A chi è dedicato il manuale	11
1.2 Convenzioni di formattazione.	11
1.3 Commenti sulla documentazione.	12
2 Pianificazione di un'implementazione	13
2.1 Elaborazione in corso di OpenScape Contact Center	14
2.1.1 Elaborazione iniziale.	14
2.1.2 Elaborazione del flusso di lavoro	14
2.1.3 Elaborazione coda	15
2.2 Panoramica della configurazione del database di progettazione.	15
2.2.1 Configurazione di base del database di progettazione.	16
2.2.2 Connattività della piattaforma di comunicazione e risorse voce	16
2.2.3 Configurazione delle connessioni a un server aziendale	17
2.2.4 Configurare le risorse di connessione alla rete.	17
2.2.5 Configurazione degli utenti e delle risorse basate sugli utenti	18
2.2.6 Configurazione della Bacheca e delle risorse Broadcaster	18
2.2.7 Configurazione delle risorse di routing	19
2.2.8 Completamento dell'impostazione	19
2.2.9 Configurazione delle definizioni report	20
2.2.10 Configurazione di Call Director.	20
2.2.11 Convalida del database di progettazione	20
2.3 Configurazione iniziale dell'applicazione Manager	21
3 Introduzione	23
3.1 Informazioni sull'applicazione Manager.	23
3.2 Accesso all'applicazione Manager.	23
3.2.1 Informazioni sull'amministratore principale.	25
3.2.2 Esecuzione di due istanze di Manager su un computer client	26
3.2.3 Salvataggio di un profilo di logon	27
3.3 Informazioni sull'interfaccia utente	27
3.3.1 Centro amministrazione	28
3.3.2 Centro trasmissione	28
3.3.3 Centro progettazione	28
3.3.4 Centro report.	28
3.3.5 Centro telefonia	29
4 Operazioni con utenti, modelli e profili.	31
4.1 Configurazione di un utente	31
4.1.1 Configurazione delle proprietà generali dell'utente.	33
4.1.2 Configurazione delle autorizzazioni utente	36
4.1.3 Configurazione delle impostazioni di gestione contatti per un utente	38
4.1.4 Configurazione delle impostazioni specifiche per supporto per un utente	40
4.1.5 Configurazione delle impostazioni di collaborazione Web per un utente	41
4.1.6 Configurazione delle soglie per un utente	43
4.1.7 Configurazione delle risorse che un utente può monitorare	45
4.1.8 Configurazione dell'Elenco team per un utente	47
4.1.9 Configurazione dei report per un utente	47

Indice

4.1.10 Configurazione delle impostazioni di protezione per un utente	48
4.2 Informazioni sui modelli utente	49
4.2.1 Associazioni a modelli utente	50
4.2.2 Configurazione di un modello utente	51
4.2.3 Creazione di un utente in base a un modello utente	54
4.2.4 Creazione di più utenti in base a un modello utente	56
4.2.5 Creare più utenti importando un file di testo	57
4.3 Informazioni sui profili utente	59
4.3.1 Profili utente predefiniti	59
4.3.2 Configurazione di un profilo utente	62
4.3.3 Livelli di accesso	64
5 Configurazione di altre risorse di amministrazione	67
5.1 Configurazione di un reparto	67
5.2 Configurazione di una posizione	68
5.3 Informazioni sui motivi di Client Desktop / Portale agenti	69
5.3.1 Configurazione di un motivo mancata disponibilità	70
5.3.2 Configurazione di un motivo attività	71
5.3.3 Configurazione di un motivo attività di follow-up	71
5.3.4 Configurazione di un motivo post-elaborazione	72
5.4 Informazioni sui server	73
5.4.1 Configurare le proprietà server	74
5.4.2 Configurazione di un server Watchdog	75
5.4.3 Configurazione del server OpenMedia	77
5.4.4 Configurazione di un Real-Time Server su un server ausiliario	78
5.4.5 Configurazione di una notifica	79
5.5 Configurazione di un'origine dati	81
5.6 Configurazione di un elenco	82
6 Utilizzo di Broadcaster e bacheche	85
6.1 Informazioni sul Broadcaster	86
6.1.1 Configurazione di una visualizzazione Broadcaster	86
6.1.2 Configurazione di una distribuzione Broadcaster	93
6.2 Informazioni sulle bacheche	94
6.2.1 Creazione di un tipo di bacheca	95
6.2.2 Creazione di una definizione bacheca	95
6.2.3 Configurazione di una visualizzazione bacheca	97
6.2.4 Configurazione di una distribuzione su bacheca	105
7 Report	107
7.1 Informazioni sui report in tempo reale	108
7.2 Informazioni sui report cronologici	111
7.3 Informazioni sui report cumulativi	113
7.4 Informazioni sui report attività	114
7.5 Autorizzazioni di monitoraggio e creazione report	115
7.6 Livello Reporting	116
7.7 Configurazione di un report	116
7.7.1 Configurazione delle proprietà generali del report	117
7.7.2 Selezione del contenuto per un report	122
7.7.3 Specificazione delle colonne in un report	129
7.7.4 Impostazione di soglie e allarmi in un report	130
7.7.5 Specificazione di un grafico a barra in un report	133
7.7.6 Pianificazione di un report cronologico	134

7.7.7 Specificazione delle opzioni di output per un report	137
7.8 Esercitazione: creazione di un semplice report in tempo reale	141
7.8.1 Creazione di una nuova definizione di report	141
7.8.2 Specificazione del layout del report	142
7.8.3 Scelta delle code da documentare	144
7.8.4 Impostazione di una soglia e di un allarme	144
7.8.5 Attivazione e visualizzazione del report	146
7.9 Esercitazione: adattamento di un report cronologico predefinito	147
7.9.1 Creazione di una copia del report predefinito	148
7.9.2 Specificazione del periodo per il report	149
7.9.3 Pianificazione del report	149
7.9.4 Specificazione del layout del report	149
7.9.5 Specificazione delle opzioni di output per il report	151
7.9.6 Scelta delle code da documentare	152
7.9.7 Esecuzione del report	153
7.10 Generazione di un report attività utente	153
7.11 Generazione di un report attività origine	154
7.12 Configurazione delle opzioni reporting utente	156
7.12.1 Configurazione delle opzioni generali dei report utente	156
7.12.2 Configurazione delle impostazioni di monitoraggio silenzioso	157
7.12.3 Configurazione di opzioni elenco	159
7.12.4 Configurazione dei colori nei report	162
7.13 Configurazione delle opzioni reporting del sistema	162
7.13.1 Configurazione degli intervalli globali per i report delle code	163
7.13.2 Configurazione del primo giorno della settimana	164
7.13.3 Configurazione delle opzioni del Report in tempo reale code	165
7.13.4 Configurazione del percorso di output per il workforce management:	166
7.13.5 Configurazione dell'opzione di report e-mail	168
8 Routing	171
8.1 Informazioni sul routing basato sui gruppi	171
8.1.1 Considerazioni sull'impostazione dei gruppi	171
8.1.2 Configurazione di un gruppo	172
8.2 Informazioni sul routing basato su competenze	174
8.2.1 Informazioni sulle competenze	175
8.2.2 Configurazione di una competenza	175
8.2.3 Informazioni sui gruppi virtuali	176
8.2.4 Configurazione di un gruppo virtuale	178
8.3 Informazioni sulla gestione dei contatti multipla	179
8.3.1 Configurazione di una regola di gestione dei contatti	181
8.4 Configurazione delle opzioni Routing	182
8.4.1 Configurazione del tempo riserva manuale	182
8.4.2 Configurazione del tempo offerta max	183
8.4.3 Passaggio al routing basato sulle competenze	185
8.4.4 Informazioni sul punteggio competenze	186
8.4.5 Configurazione del punteggio competenze	188
8.4.6 Informazioni sui livelli di competenze	191
8.4.7 Visualizzazione dei livelli competenza	192
8.4.8 Visualizzazione delle preferenze sulle competenze	193
8.4.9 Passaggio alla gestione contatti multipla	194
8.4.10 Configurazione di una chiamata o di una richiamata come contatto principale	195

Indice

9 Operazioni con i flussi di lavoro	197
9.1 Informazioni sui diagrammi di flusso di lavoro	197
9.2 Informazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing	198
9.2.1 Esempio di un flusso di lavoro Strategia di routing di baseo	199
9.3 Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing	200
9.3.1 Informazioni origine/destinazione	201
9.3.2 Informazioni raccolte da una chiamata	203
9.3.3 Informazioni per la pianificazione.	204
9.3.4 Dati statistici.	206
9.3.5 Dati contatto.	207
9.3.6 Funzioni del database	210
9.3.7 Funzioni personalizzate	218
9.4 Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing	223
9.4.1 Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director	225
9.4.2 Ignorare le impostazioni predefinite Coda errori	226
9.5 Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda	226
9.6 Considerazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda	227
9.6.1 Loop in un flusso di lavoro Elaborazione coda	228
9.6.2 Uscita da un flusso di lavoro Elaborazione coda	229
9.7 Configurazione di un flusso di lavoro Elaborazione coda	231
9.8 Creazione di collegamenti tra flussi di lavoro	232
9.8.1 Semplificazione di flussi di lavoro	233
9.8.2 Eliminazione di funzionalità ridondanti.	235
9.9 Attivazione di un flusso di lavoro	235
9.10 Un esercizio di creazione di un flusso di lavoro	236
9.10.1 Creazione del flusso di lavoro Strategia di routing.	236
9.10.2 Accesso all'Editor progettazione	237
9.10.3 Aggiunta di un componente Piano	237
9.10.4 Aggiunta di un componente Trasferisci	239
9.10.5 Aggiunta di un componente Decisione origine/destinazione	240
9.10.6 Collegamento dei componenti	241
9.10.7 Aggiunta dei componenti Accoda	243
9.11 Altre funzioni dei tipi di componenti.	244
10 Operazioni con code e aggregati	245
10.1 Informazioni sulle code	245
10.2 Considerazioni sull'impostazione delle code.	245
10.2.1 Elaborazione iniziale dei contatti	246
10.2.2 Pianificazione.	246
10.2.3 Rapporto tra competenze e gruppi virtuali	247
10.2.4 Numero di agenti, volume dei contatti e tempo in coda	248
10.2.5 Intervalli fase	251
10.3 Configurazione di una coda	254
10.3.1 Configurazione delle informazioni coda generali.	255
10.3.2 Configurazione delle fasi coda.	258
10.3.3 Configurazione delle fasi coda per il routing basato su competenze.	260
10.3.4 Configurazione delle priorità coda	262
10.3.5 Configurazione delle priorità delle code per il routing basato su competenze	264
10.3.6 Configurazione delle impostazioni di rete per la coda voce.	266
10.3.7 Selezione della coda Motivi post-elaborazione	267
10.3.8 Selezione degli aggregati coda	267
10.3.9 Selezione dei report coda	268

10.3.10 Selezione dei messaggi coda collaborazione Web	269
10.3.11 Selezione degli URL coda collaborazione Web	269
10.4 Informazioni sugli aggregati	269
10.5 Configurazione di un aggregato	270
11 Operazioni con le risorse voce	273
11.1 Piattaforme di comunicazione supportate	273
11.2 Interazione di base con la piattaforma di comunicazione	274
11.2.1 Interazione con le risorse di OpenScape Voice	274
11.2.2 Interazione con risorse di OpenScape 4000 o di HiPath 4000	276
11.2.3 Interazione con risorse di OpenScape Business	277
11.3 Risorse della piattaforma di comunicazione	278
11.4 Informazioni su Config Sync	279
11.4.1 Trattamento degli ID utente da parte di Config Sync	280
11.4.2 Trattamento delle altre risorse da parte di Config Sync	281
11.5 Configurazione delle opzioni voce	282
11.5.1 Configurazione della strategia di routing voce, della coda e dell'estensione di timeout predefinite ..	282
11.5.2 Configurazione delle impostazioni coda errori voce	284
11.5.3 Configurazione delle impostazioni della piattaforma di comunicazione	285
11.5.4 Configurazione delle impostazioni Config Sync	291
11.5.5 Configurazione delle impostazioni di VoiceXML	292
12 Operazioni con Call Director	295
12.1 Interazione fra piattaforma di comunicazione ed elaboratore vocale	295
12.2 Componenti dei flussi di lavoro Call Director	296
12.3 Configurazione delle risorse Call Director	297
12.3.1 Configurazione di un elaboratore vocale	297
12.3.2 Configurazione di una regione elaboratore vocale	299
12.3.3 Configurazione di un file .wav	300
12.4 Configurazione delle opzioni di Call Director	303
12.4.1 Configurazione delle opzioni generali di Call Director	303
12.4.2 Configurazione della tabella destinazioni di Call Director	306
12.4.3 Configurazione della navigazione predefinita in Call Director	307
12.4.4 Configurazione delle risposte Call Director	309
13 Operazioni con la funzione Richiamata	311
13.1 Elaborazione di richiamate	312
13.2 Configurazione delle risorse richiamata	313
13.2.1 Configurazione di un motivo riprova	313
13.2.2 Configurazione di un Motivo eliminazione	314
13.2.3 Configurazione di un numero escluso	315
13.3 Configurazione delle opzioni richiamata	315
13.3.1 Configurazione delle impostazioni generali richiamate	316
13.3.2 Configurazione del piano di routing richiamate	318
13.3.3 Configurazione delle impostazioni Richiamata Web	319
13.3.4 Configurazione delle opzioni in uscita	320
13.4 Generazione di un Elenco richiamate pianificate	321
13.5 Importazione di richiamate da un elenco in uscita	322
13.5.1 Gestione errori dell'elenco in uscita	323
13.5.2 Creazione di un elenco in uscita	323
13.5.3 Attivazione della funzione Chiamate in uscita	329
14 Operazioni con la funzione E-mail	331
14.1 Considerazioni sul flusso di lavoro e-mail	331

Indice

14.1.1 Operazioni con le categorie	332
14.1.2 Altri componenti del flusso di lavoro e-mail	334
14.2 Configurazione delle risorse e-mail	334
14.2.1 Configurazione di una categoria e-mail	335
14.2.2 Configurazione di un motivo eliminazione	336
14.2.3 Informazioni su modelli e-mail	337
14.2.4 Configurazione di un modello e-mail	338
14.2.5 Configurazione di una destinazione e-mail	340
14.2.6 Configurazione di un'origine monitorata per e-mail	341
14.3 Configurazione delle opzioni e-mail	342
14.3.1 Configurare la Strategia di routing, la coda e gli indirizzi e-mail predefiniti	342
14.3.2 Configurazione delle impostazioni coda errori e-mail	344
14.3.3 Configurazione del piano di routing e-mail	344
14.3.4 Configurazione delle impostazioni dei messaggi e-mail	346
14.3.5 Visualizzazione dei livelli di sicurezza e-mail	348
14.4 Esecuzione di una ricerca nella cronologia e-mail	349
15 Operazioni con la funzione Collaborazione Web	351
15.1 Funzionalità lato cliente e lato utente	351
15.2 Interazione dei componenti collaborazione Web	352
15.3 Origini e destinazioni collaborazione Web	353
15.4 Considerazioni sui flussi di lavoro Collaborazione Web	354
15.4.1 Flussi di lavoro di strategia di routing collaborazione Web	354
15.4.2 Flussi di lavoro Elaborazione coda collaborazione Web	357
15.5 Configurazione delle risorse collaborazione Web	358
15.5.1 Configurazione di una lingua collaborazione Web	358
15.5.2 Configurazione di un messaggio standard collaborazione Web	362
15.5.3 Configurazione di un URL collaborazione Web	363
15.5.4 Configurazione di un emoticon collaborazione Web	364
15.5.5 Configurazione di un'origine monitorata per collaborazione Web	365
15.5.6 Configurazione di una destinazione monitorata per collaborazione Web	366
15.6 Configurazione delle opzioni collaborazione Web	368
15.6.1 Configurazione della coda, della Strategia di routing Collaborazione Web e del Timeout URL predefiniti	368
15.6.2 Configurazione delle impostazioni coda errori collaborazione Web	370
15.6.3 Configurazione della lingua di collaborazione Web predefinita	371
15.6.4 Configurazione delle impostazioni del server per collaborazione Web	371
16 Operare con connessione alla rete	373
16.1 Elaborazione contatti	374
16.2 Connessione alla rete a livello della coda	375
16.3 Criteri di accettazione	376
16.4 Metodi di distribuzione	377
16.5 Informazioni sui flussi di lavoro di rete	378
16.5.1 Esempio di flusso di lavoro di rete base	379
16.5.2 Decisione di elaborazione locale o distribuzione	380
16.5.3 Affinamento dell'elenco breve di siti in rete idonei	381
16.6 Configurazione di un flusso di lavoro di rete	383
16.7 Configurazione delle risorse di rete	384
16.7.1 Configurazione delle linee telefoniche per la connessione alla rete	385
16.7.2 Configurazione di un sito in rete	386
16.7.3 Configurazione di un numero di transito di rete	387
16.7.4 Configurazione delle impostazioni di rete per una coda	388

16.8 Configurazione delle opzioni di connessione alla rete	389
16.8.1 Configurazione delle impostazioni generali della connessione alla rete	389
16.8.2 Configurare le impostazioni di accettazione di rete	390
16.8.3 Configurazione delle impostazioni di distribuzione della connessione alla rete	391
17 Operare con report centralizzato	393
17.1 Consolidamento dei dati di report centralizzati	394
17.2 Funzionalità limitata per i report centralizzati	394
17.3 Configurazione di un utente su un server report centralizzati	395
17.4 Configurazione delle opzioni report centralizzati	396
17.4.1 Configurazione delle impostazioni del Server report centralizzati	396
17.4.2 Configurare le impostazioni del server di amministrazione per ciascun sito in rete	397
18 Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)	399
18.1 Configurazione di Call Director in un ambiente ad alta disponibilità (warm standby)	400
18.2 Configurazione dell'opzione di alta disponibilità (warm standby)	401
19 Operazioni con la funzione multi-tenancy	403
19.1 Passaggio a multi-tenancy	404
19.2 Passaggio al multi-tenancy in un ambiente ad alta disponibilità (warm standby)	405
19.3 Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant	406
19.3.1 Configurazione delle opzioni associate al sistema in un ambiente multi-tenant	407
19.4 Aggiornamento di un database di progettazione in un ambiente multi-tenant	408
19.5 Configurazione delle risorse multi-tenancy	408
19.5.1 Configurazione di una unità business	408
19.5.2 Configurazione di un utente a livello del sistema	410
19.5.3 Configurazione di una destinazione e-mail in un ambiente multi-tenant	413
19.6 Configurare l'unità operativa errore	415
20 Configurazione di altre opzioni globali	417
20.1 Configurazione delle opzioni personali	417
20.1.1 Configurazione delle opzioni di conferma	419
20.2 Configurazione delle opzioni avanzate	420
20.2.1 Configurazione delle impostazioni di diagnostica	420
20.2.2 Modifica della password	421
20.2.3 Ripristino delle impostazioni predefinite	422
20.3 Configurazione delle opzioni del sistema	422
20.3.1 Configurazione delle impostazioni generali del sistema	423
20.3.2 Configurazione delle impostazioni del server e-mail	424
20.3.3 Configurazione delle impostazioni del server Web	427
20.3.4 Configurazione dell'opzione di protezione avanzata	429
20.3.5 Configurazione delle impostazioni di comunicazione di rete	430
20.4 Configurazione delle opzioni dell'applicazione	431
20.4.1 Informazioni sull'Indicatore contatti in attesa	433
20.4.2 Configurazione delle impostazioni Broadcaster	434
20.5 Configurazione delle opzioni di ricerca contatti	435
20.6 Configurazione delle opzioni di gestione dati	436
20.6.1 Configurazione dell'ora di manutenzione dati	436
20.6.2 Aggiunta di una posizione dati	440
20.6.3 Eliminazione di una posizione dati	442
20.6.4 Configurazione dei periodi di mantenimento per i dati nei report	442
20.6.5 Configurazione del periodo di mantenimento per i dati e-mail	444
20.6.6 Configurazione del periodo di mantenimento per i dati di collaborazione Web	445
20.7 Opzioni di configurazione dei dati statistici	446

Indice

20.7.1 Configurazione dell'Intervallo livello di servizio	446
20.7.2 Configurazione del tempo di attesa	450
20.7.3 Configurazione del calcolo utente	451
20.7.4 Configurazione della modalità di classificazione dei contatti completati in Call director o in un sistema IVR	452
20.7.5 Configurazione dei turni	453
20.8 Configurazione delle opzioni integrazione CRM	454
20.8.1 Configurazione delle impostazioni SAP CIC	454
20.8.2 Configurazione delle impostazioni SAP ICI	456
20.9 Configurazione delle opzioni integrazione presenze	458
21 Integrazione Microsoft CRM	461
21.1 Requisiti utente Microsoft CRM	461
21.2 Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing Microsoft CRM	461
22 Web Manager	467
22.1 Introduzione	467
22.2 Dettagli di accesso	467
23 Single Sign On tramite il protocollo SAML2	469
24 Configurazione di agenti virtuali	477
24.1 Configurazione degli utenti Agente come agenti virtuali	479
24.2 Configurazione di azioni per agenti virtuali	479
24.2.1 Configurazione dell'azione di richiamata	480
24.2.2 Configurazione di un'azione di riaccodamento per agenti virtuali	480
24.2.3 Configurazione di una richiesta di sistema esterno per agenti virtuali	480
24.3 Informazioni sull'integrazione di Dialogflow	482
25 Configurazione di Single Sign On con Circuit	483
Indice alfabetico	485

1 Informazioni sul manuale

Questo manuale offre una panoramica dell'applicazione Manager OpenScape Contact Center e guida gli utenti nelle varie attività di amministrazione che occorre eseguire periodicamente.

1.1 A chi è dedicato il manuale

Questo manuale è concepito per gli amministratori del centro contatti, responsabili della manutenzione della configurazione e per i supervisori e i manager che utilizzano gli strumenti di produttività 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:** Manuale di Amministrazione Manager
- **Numero d'ordine:** A31003-S22A-M101-01-72A9

2 Pianificazione di un'implementazione

La maggior parte degli utenti opera in stretta collaborazione con il locale rappresentante dell'assistenza allo scopo di progettare e pianificare l'implementazione di OpenScape Contact Center. Il rappresentante dell'assistenza si assume quindi la responsabilità di creare e implementare la configurazione iniziale. Il database di progettazione creato per l'utente viene impostato con le definizioni delle risorse essenziali, con un insieme iniziale di utenti, con i flussi di lavoro che determinano la gestione dei contatti entranti e di quelli in coda, nonché con mappe relative alle risorse della piattaforma di comunicazione, monitorate da OpenScape Contact Center.

Questo capitolo fornisce una panoramica dei concetti chiave da considerare quando si pianifica un'implementazione di OpenScape Contact Center, incluso un riepilogo delle attività di base di configurazione che devono essere completate per creare un database di progettazione, mettere in produzione il database di progettazione ed eseguire la configurazione iniziale del sistema.

Una volta che la configurazione iniziale è stata messa in produzione, le attività rimanenti includono la manutenzione di routine, ad esempio relativa a utenti, profili ed estensioni, e le attività di supervisione quotidiane, quali la configurazione e l'utilizzo degli strumenti di produttività.

Le modifiche ai criteri, l'evoluzione dell'attività, le variazioni dei requisiti delle prestazioni e l'espansione del centro contatti possono rendere necessario cambiare alcuni aspetti del routing dei contatti nella configurazione.

Normalmente ciò si limita ad attività di riconfigurazione isolate, quali la modifica delle impostazioni di menu di Call Director, l'aggiunta di un servizio per un nuovo numero selezionato o la riorganizzazione delle code. L'ultima sezione della guida fornisce istruzioni sull'esecuzione di questi tipi di attività di riconfigurazione.

NOTA: Per le riconfigurazioni più importanti, rivolgersi al rappresentante dell'assistenza.

2.1 Elaborazione in corso di OpenScape Contact Center

Questa sezione presenta gli elementi più complessi della configurazione di OpenScape Contact Center.

2.1.1 Elaborazione iniziale

I contatti in entrata vengono diretti a OpenScape Contact Center nel modo seguente:

- **Voce** – Per ogni numero selezionato, gestito dal centro contatti, i contatti in entrata vengono messi in attesa sulla piattaforma di comunicazione. La piattaforma notifica a OpenScape Contact Center la ricezione del contatto, fornisce informazioni in merito, quindi attende che OpenScape Contact Center indichi come elaborarlo ulteriormente. Per ulteriori informazioni sul supporto Voce, vedere [Capitolo 11, "Operazioni con le risorse voce"](#).
- **Richiamata** – Oltre a supportare contatti voce di base, OpenScape Contact Center supporta le richiamate. La funzione Richiamata consente a clienti e utenti di pianificare chiamate in uscita per i clienti. OpenScape Contact Center quindi stabilisce e gestisce la chiamata. Per ulteriori informazioni sul supporto Richiamate, vedere [Capitolo 13, "Operazioni con la funzione Richiamata"](#).
- **E-mail** – I messaggi e-mail vengono instradati attraverso un server e-mail aziendale al server e-mail di OpenScape Contact Center. Tutti i messaggi e-mail vengono memorizzati in una singola casella di posta sul server e-mail dell'azienda. Il supporto per indirizzi e-mail multipli può essere gestito tramite alias. Per ulteriori informazioni sul supporto E-mail, vedere [Capitolo 14, "Operazioni con la funzione E-mail"](#).
- **Collaborazione Web** – I siti che utilizzano questa funzione sono dotati di un front-end Web di una o più pagine HTML, con collegamenti che iniziano le sessioni di collaborazione Web. Un servlet fornisce la connessione tra il server Web aziendale e OpenScape Contact Center, in particolare con il server di interazione Web. Il server di interazione Web gestisce la sessione tra il cliente e l'applicazione Client Desktop di OpenScape Contact Center. Per ulteriori informazioni sul supporto di collaborazione Web, vedere [Capitolo 15, "Operazioni con la funzione Collaborazione Web"](#).

2.1.2 Elaborazione del flusso di lavoro

Alla ricezione in OpenScape Contact Center, i contatti entranti vengono elaborati da un flusso di lavoro Strategia di routing. Il flusso di lavoro raccoglie i requisiti dei contatti e stabilisce a chi instradare ciascuna chiamata. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 9.2, "Informazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing"](#).

routing", a pagina 198.

Se si utilizza la funzione Connessione alla rete, un flusso di lavoro di rete viene eseguito immediatamente dopo l'esecuzione di un flusso di lavoro Strategia di routing. I flussi di rete decidono se i contatti entranti devono essere instradati ad altri siti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.5, "Informazioni sui flussi di lavoro di rete"](#), a pagina 378.

2.1.3 Elaborazione coda

Quando un contatto è in coda, OpenScape Contact Center attraversa varie fasi, allo scopo di abbinarlo a un utente specifico. Il modo in cui vengono configurate le fasi della coda dipende dal tipo di routing: basato sui gruppi o sulle competenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.1, "Informazioni sul routing basato sui gruppi"](#), a pagina 171, o [Sezione 8.2, "Informazioni sul routing basato su competenze"](#), a pagina 174.

Benché solitamente la gestione dei contatti in coda segua l'ordine in cui questi sono stati accodati, OpenScape Contact Center consente di definire proprietà relative alle code e alle decisioni di routing, come la priorità, che possono determinare l'ordine in cui le chiamate vengono gestite.

Mentre un contatto attende in coda, a quest'ultima viene applicato un flusso di lavoro Elaborazione coda. Quindi la coda, o il flusso di lavoro Elaborazione coda, gestisce il contatto. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.1, "Informazioni sulle code"](#), a pagina 245 e [Sezione 9.5, "Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda"](#), a pagina 226.

2.2 Panoramica della configurazione del database di progettazione

Questa sezione fornisce una panoramica generale delle fasi necessarie per configurare un database di progettazione.

NOTA: Prima di iniziare a configurare il database di progettazione, è necessario completare i fogli di lavoro delle risorse per la piattaforma di comunicazione a cui ci si st connettendo. In questo modo ci si assicura di avere a disposizione tutte le informazioni necessarie per la configurazione.

Per istruzioni dettagliate in merito al completamento di ogni operazione, fare riferimento alle procedure illustrate nei capitoli successivi o nella *Guida di Manager*.

Pianificazione di un'implementazione

Panoramica della configurazione del database di progettazione

2.2.1 Configurazione di base del database di progettazione

Iniziare creando un nuovo database di progettazione vuoto, quindi attivare le funzioni necessarie del prodotto utilizzando un file di licenza.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, per evitare conflitti tra diverse unità operative, solo un amministratore del sistema può essere autorizzato ad attivare le caratteristiche del prodotto e a caricare un database di progettazione.

Per configurare un database di progettazione di base:

1. Connettersi all'applicazione Manager.
2. Creare un nuovo database di progettazione.
3. Attivare le caratteristiche del prodotto utilizzando un file della licenza.

NOTA: Per impostazione predefinita, il sistema è configurato per utilizzare il routing basato sui gruppi. Se si desidera utilizzare il routing basato sulle competenze, è necessario attivare la caratteristica che consente di passare al routing basato sulle competenze.

2.2.2 Connattività della piattaforma di comunicazione e risorse voce

Per instradare chiamate telefoniche e raccogliere dati statistici, il sistema monitora un insieme di risorse chiave sulla piattaforma di comunicazione. Per utilizzare l'applicazione Manager, è necessario configurare una definizione corrispondente all'interno di OpenScape Contact Center per ciascuna risorsa sulla piattaforma di comunicazione.

Per un elenco delle risorse della piattaforma di comunicazione, vedere [Sezione 11.3, "Risorse della piattaforma di comunicazione", a pagina 278](#).

Per configurare la connattività della piattaforma di comunicazione e delle risorse voce:

1. Configurare le impostazioni della piattaforma di comunicazione.
2. Configurare l'estensione di timeout predefinita.
3. Configurare le risorse per la piattaforma di comunicazione. Le risorse dipendono dal tipo di piattaforma di comunicazione a cui ci si sta connettendo.

2.2.3 Configurazione delle connessioni a un server aziendale

In base alle funzioni concesse su licenza, è necessario configurare le connessioni al server e-mail aziendale per la funzione e-mail di OpenScape Contact Center e al server Web aziendale per le funzioni basate su Web di OpenScape Contact Center.

Per configurare le connessioni al server e-mail aziendale:

1. Configurare le impostazioni del server IMAP che il server e-mail di OpenScape Contact Center utilizza per comunicare con il server e-mail aziendale per l'instradamento dei messaggi e-mail in entrata.
2. Configurare le impostazioni del server SMTP che il server e-mail di OpenScape Contact Center utilizza per comunicare con il server e-mail aziendale per l'instradamento dei messaggi e-mail in uscita.

Per configurare le connessioni al server Web aziendale:

1. Configurare il numero della porta non protetta e di quella TLS utilizzata dal server di interazione Web per comunicare con il server Web aziendale.
2. Configurare il numero della porta utilizzata dal server di interazione Web per comunicare con il server Web aziendale in caso di richiamate Web.
3. Configurare il numero della porta utilizzata dal server di interazione Web per comunicare con il server Web aziendale in caso di richiamate Web, sessioni di Collaborazione Web e integrazione VoiceXML.

2.2.4 Configurare le risorse di connessione alla rete

Se la funzione di connessione alla rete è concessa in licenza, è necessario configurare le risorse di connessione alla rete. Quando la connessione alla rete è attivata a livello del sito, il sito può accettare e distribuire contatti in base ai dettagli di configurazione della rete presso il sito. È possibile disattivare la partecipazione di un sito alla rete per correggere errori o modificare in altro modo la configurazione.

Per configurare le risorse di connessione alla rete:

1. Configurare i siti in rete remoti con i quali il sito locale comunica per scopi di connessione alla rete.
2. Configurare un intervallo di numeri di transito di rete.

Pianificazione di un'implementazione

Panoramica della configurazione del database di progettazione

2.2.5 Configurazione degli utenti e delle risorse basate sugli utenti

Quando si crea un nuovo utente occorre specificare almeno i seguenti attributi: il nome dell'utente, il cognome, l'ID, il nome utente e la password per l'autenticazione su OpenScape Contact Center o il nome di dominio per l'autenticazione Windows.

Per configurare utenti e risorse basate sugli utenti:

1. Configurare i gruppi per il routing basato sui gruppi, o le competenze e i gruppi virtuali per il routing basato sulle competenze.
2. Configurare i reparti.
3. Configurazione delle posizioni.
4. Configurare gli utenti. È possibile configurare manualmente ciascun utente o creare più utenti.
 - Per configurare più utenti in base a un modello, configurare i modelli utente.
 - Per creare più utenti importando un elenco utenti, creare l'elenco.
 - Se si creano più utenti, completare le definizioni utente. Ad esempio, dopo aver creato più utenti sulla base di un modello utente, è possibile dover assegnare gli utenti ai reparti o agli Elenchi team.

2.2.6 Configurazione della Bacheca e delle risorse Broadcaster

Per utilizzare la Bacheca e il Broadcaster, è necessario configurarli per visualizzare i messaggi.

Per configurare la Bacheca e le risorse Broadcaster:

1. Creare definizioni di bacheca (facoltativo).
2. Configurare le visualizzazioni Bacheca.
3. Configurare le distribuzioni Bacheca.
4. Configurare visualizzazioni Broadcaster.
5. Configurare le distribuzioni Broadcaster.

2.2.7 Configurazione delle risorse di routing

Per ogni tipo di supporto concesso in licenza (ad esempio voce, e-mail), è necessario configurare le risorse di routing.

Per configurare risorse di routing per ciascun tipo di supporto:

1. Configurare code.
2. Configurare componenti per ciascun tipo di flusso di lavoro.
3. Effettuare una copia del flusso di lavoro Strategia di routing di esempio fornito e modificarlo come necessario.
4. Effettuare una copia del flusso di lavoro Elaborazione coda di esempio fornito e modificarlo come necessario. È possibile saltare questa fase se si desidera che la piattaforma di comunicazione gestisca l'elaborazione di tutte le code.
5. Se si dispone della licenza per Connessione alla rete, effettuare una copia del flusso di lavoro Connessione alla rete di esempio fornito e modificarlo come necessario.

2.2.8 Completamento dell'impostazione

Per ogni tipo di supporto concesso in licenza (ad esempio voce, e-mail), è possibile configurare ulteriori impostazioni per la gestione dei contatti. Ad esempio, i motivi che gli utenti Client Desktop possono selezionare quando eliminano un messaggio e-mail, riprovano una richiamata ed eseguono la post-elaborazione di un contatto

Completare l'impostazione per ciascun tipo di supporto:

1. Configurare le impostazioni predefinite per strategia di routing, coda e coda errore.
2. Configurare i motivi Non disponibile, Attività e Post-elaborazione.
3. Per le e-mail, configurare destinazioni, categorie, modelli, motivi eliminazione e le opzioni e-mail rimanenti, come ad esempio il piano di routing predefinito. È inoltre possibile visualizzare i livelli di sicurezza, se necessario.
4. Per le richiamate, configurare motivi eliminazione, motivi riprova, numeri esclusi e le opzioni richiamata rimanenti, come ad esempio il piano di routing predefinito.
5. Per la Collaborazione Web, configurare lingue, messaggi standard, URL, emoticon, origini e destinazioni monitorate e le opzioni predefinite rimanenti, come ad esempio la posizione di memorizzazione delle trascrizioni.
6. Per la connessione alla rete, configurare le impostazioni di accettazione e distribuzione, l'intervallo scambio di dati e il flusso di lavoro di rete predefinito.

Pianificazione di un'implementazione

Panoramica della configurazione del database di progettazione

2.2.9 Configurazione delle definizioni report

Una definizione report specifica le proprietà di un report. Alcune proprietà sono comuni a tutti i tipi di report, mentre altre sono specifiche di alcuni tipi di report. Una definizione report dipende dal tipo di report, le risorse su cui viene creato, il formato report richiesto, il piano report, ecc. Sono disponibili varie opzioni.

2.2.10 Configurazione di Call Director

Se si dispone della licenza per Call Director, è necessario configurare un elaboratore vocale da utilizzare con il sistema. Un elaboratore vocale viene utilizzato con Call Director per riprodurre messaggi e interagire con il chiamante.

IMPORTANTE: Se si utilizza la piattaforma di comunicazione OpenScape Business, non è possibile disattivare la funzionalità "Call Director" nella scheda Funzioni della finestra Opzioni. Ciò è dovuto al fatto che il nodo "Disconnect" (Disconnessione) richiede la funzionalità "Call Director" per questo tipo di switch

Per configurare Call Director:

1. Configurare gli elaboratori vocali.
2. Configurare i numeri abbonato o le estensioni Call Director.

Nota: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), sono necessari elaboratori voce ridondanti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 18.1, "Configurazione di Call Director in un ambiente ad alta disponibilità \(warm standby\)"](#)

1. Configurare gli elaboratori vocali.
2. Configurare i numeri abbonato o le estensioni Call Director.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), sono necessari elaboratori voce ridondanti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 18.1, "Configurazione di Call Director in un ambiente ad alta disponibilità \(warm standby\)", a pagina 400.](#)

2.2.11 Convalida del database di progettazione

È possibile ricercare e risolvere qualsiasi incoerenza nel database di progettazione. Ad esempio, il sistema può individuare qualsiasi server o risorse della piattaforma di comunicazione non configurati o utenti che non sono inclusi in un gruppo.

2.3 Configurazione iniziale dell'applicazione Manager

Dopo la configurazione della piattaforma di comunicazione, l'installazione dei client e del server OpenScape Contact Center e l'integrazione di componenti di terze parti, è necessario configurare l'applicazione Manager per il primo utilizzo.

Questa sezione fornisce una panoramica delle fasi necessarie per eseguire la configurazione iniziale di Manager. Per istruzioni dettagliate, vedere la *Guida di Manager*.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, per evitare conflitti tra diverse unità operative, solo un amministratore del sistema può essere autorizzato ad attivare le caratteristiche del prodotto e a caricare un database di progettazione. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida di Manager*.

Per eseguire la configurazione iniziale dell'applicazione Manager:

1. Connettersi all'applicazione Manager e al database di progettazione configurato.
2. Attivare le funzioni del prodotto nel database di produzione utilizzando lo stesso file della licenza utilizzato per attivare le funzioni nel database di progettazione, quindi caricare il database di progettazione.
3. Dopo aver riavviato i servizi **OpenScape Contact Center** e **OpenScape Contact Center AutoPA**, connettersi all'applicazione Manager e al database di produzione.
4. Se non lo si è ancora fatto, modificare la password predefinita per l'account utente dell'amministratore principale in modo che sia conforme ai criteri di sicurezza aziendale dell'organizzazione.
5. Assicurarsi che la funzione Config Sync sia attiva.
6. Nel **Centro telefonia**, in **Risorse della piattaforma di comunicazione**, assicurarsi che le risorse seguenti presentino lo stato **Attivo**. I tipi di risorse dipendono dal tipo di piattaforma di comunicazione:
 - OpenScape Voice – Numeri abbonato dell'utente, gruppi di ricerca con musica di attesa e gruppi di ricerca iniziali
 - OpenScape 4000 o HiPath 4000 – Estensioni utente e gruppi ACD
 - OpenScape Business – Estensioni utente e gruppi ACD
7. In **Centro amministrazione**, **Utenti**, assicurarsi che lo stato sia **Attivo** per tutti gli utenti (tranne supervisori o amministratori che non gestiscono contatti).

Pianificazione di un'implementazione

Configurazione iniziale dell'applicazione Manager

8. Assicurarsi che i file.wav richiesti siano installati nel server principale, quindi assegnare i file .wav ai flussi di lavoro Strategia di routing ed Elaborazione coda appropriati.

NOTA: Quando il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), i file .wav non vengono replicati sul server di backup. È necessario copiare manualmente i file .wav nella cartella WaveFiles del server di backup e assicurarsi che i file .wav sul server principale e quelli sul server di backup rimangano sincronizzati.

9. Configurare le bacheche, come necessario.

3 Introduzione

Questo capitolo presenta l'applicazione Manager e descrive come accedervi.

3.1 Informazioni sull'applicazione Manager

L'applicazione Manager 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.

3.2 Accesso all'applicazione Manager

Ogni utente Manager dispone di un nome utente univoco e di una password che può essere obbligatoria per accedere all'applicazione Manager. Le autorizzazioni dipendono dal definizione dell'utente. Se non si gode dell'autorizzazione di accesso, non è possibile connettersi all'applicazione Manager.

Inoltre la definizione dell'utente determina se, all'accesso, viene utilizzata l'autenticazione di OpenScape Contact Center o quella di Windows. Se si utilizza l'autenticazione Windows, non è possibile accedere al database di progettazione e non viene visualizzata la finestra di dialogo Logon all'avvio dell'applicazione Manager. L'applicazione Manager verifica semplicemente il nome utente Windows, quindi si apre.

Introduzione

Accesso all'applicazione Manager

In un computer client di OpenScape Contact Center, è possibile eseguire simultaneamente due istanze dell'applicazione Manager. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2.2, "Esecuzione di due istanze di Manager su un computer client", a pagina 26](#).

NOTA: La prima volta in cui si accede all'applicazione Manager, occorre eseguire la procedura utilizzando l'account utente dell'amministratore principale. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2.1, "Informazioni sull'amministratore principale", a pagina 25](#).

Per connettersi all'applicazione Manager:

1. Nel menu **Start**, scegliere **Programmi**, quindi **OpenScape Contact Center Enterprise** e fare clic su **Manager**. L'applicazione visualizza la finestra di dialogo Logon.
2. Nell'elenco **Profilo di logon**, selezionare il profilo di logon da utilizzare. Per informazioni su come salvare un profilo di logon, vedere [Sezione 3.2.3, "Salvataggio di un profilo di logon", a pagina 27](#).
3. Per connettersi al database predefinito, passare direttamente alla fase 4. Per connettersi a un database diverso da quello predefinito, fare clic su **Opzioni**, quindi procedere in uno dei modi seguenti:
 - Per connettersi al database di produzione:
 - Nell'elenco **Connetti a**, selezionare **Database di produzione**.
 - Nella casella **Server di amministrazione**, immettere l'indirizzo del server di amministrazione sul server principale utilizzando il formato *numeroporta@nomeserver*. Il valore predefinito è *6000@nomeserver*.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), nella maggior parte dei casi, è necessario connettersi utilizzando il nome del server di cluster nel formato *numeroporta@nomecluster* in modo da poter accedere al server attivo. In alcuni casi, ad esempio se si stanno attivando funzionalità del prodotto utilizzando un file della licenza, è necessario eseguire il logon utilizzando il nome del computer nel formato *numeroporta@nomeserver*.

- Solo in un ambiente multi-tenant, nella casella **Unità operativa**, immettere il nome dell'unità operativa a cui si desidera accedere. Se si desidera effettuare attività di amministratore di sistema è necessario connettersi all'unità operativa livello sistema. In questo caso, digitare **system**. In un ambiente non multi-tenant, questo valore viene ignorato. Per i dettagli su multi-tenancy, vedere [Capitolo 19, "Operazioni con la funzione multi-tenancy"](#).

- Per connettersi a un database di progettazione:
 - Nell'elenco **Connetti a**, selezionare **Database di progettazione**.
 - Nella casella **Nome file del database di progettazione** immettere il percorso completo e il nome file del database. Per individuare e selezionare il file del database, è possibile fare clic su . Se si specifica il nome di un database inesistente, l'applicazione crea un database di progettazione vuoto. Se si tenta di connettersi a un database di progettazione che utilizza un tipo non supportato della piattaforma di comunicazione, l'applicazione chiede di aggiornare il database e selezionare un tipo supportato.
 - Soltanto in un ambiente multi-tenant, nella casella **Unità operativa** immettere il nome dell'unità operativa.
4. Nella casella **Nome utente**, digitare il proprio nome utente.
 5. Nella casella **Password**, digitare la propria password.
 6. Fare clic su **OK**.

3.2.1 Informazioni sull'amministratore principale

L'amministratore principale è un utente predefinito configurato in ogni nuovo database di OpenScape Contact Center. L'account di amministratore principale ha accesso a tutte le funzioni dell'applicazione Manager. Il nome utente predefinito dell'amministratore principale è **master** e la password predefinita è **password**. Tuttavia è opportuno modificare la password dell'amministratore principale al primo accesso, quindi a intervalli regolari, in modo da rispettare i criteri di protezione vigenti nel sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.2.2, "Modifica della password", a pagina 421](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, sono valide le seguenti restrizioni: 1) Gli account utente dell'amministratore principale, creati a livello del sistema e a livello dell'unità operativa, hanno accesso limitato alle funzioni Manager. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#). 2) La password per l'amministratore principale dell'unità operativa definita dall'amministratore del sistema quando viene creata l'unità operativa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.5.1, "Configurazione di una unità business", a pagina 408](#). 3) Su un server report centralizzato, l'amministratore del sistema può soltanto visualizzare le risorse dell'unità operativa, pertanto l'amministratore del sistema non può modificare la password dell'amministratore principale dell'unità operativa.

Introduzione

Accesso all'applicazione Manager

Se l'amministratore principale rimane connesso ma non esegue alcuna operazione, dopo l'intervallo di tempo configurato viene disconnesso automaticamente. Per ulteriori informazioni su come configurare l'intervallo di timeout per l'account dell'amministratore principale vedere [Sezione 20.4, "Configurazione delle opzioni dell'applicazione"](#), a pagina 431.

3.2.2 Esecuzione di due istanze di Manager su un computer client

In un computer client di OpenScape Contact Center, è possibile eseguire simultaneamente due istanze dell'applicazione Manager. Ciò consente di connettersi a due server distinti (ad esempio, il server principale e il server report centralizzati) allo stesso tempo.

Sono valide le restrizioni seguenti:

- Non è possibile eseguire due istanze dell'applicazione Manager utilizzando lo stesso nome utente per accedere allo stesso server di amministrazione (e la stessa unità operativa in un ambiente multi-tenant).
- Non è possibile eseguire due istanze dell'applicazione Manager in riferimento allo stesso database di progettazione.
- Quando si eseguono simultaneamente due istanze dell'applicazione Manager, vengono utilizzate due licenze Manager.
- Se si utilizza l'autenticazione Windows, la prima istanza dell'applicazione Manager verifica il nome utente Windows, quindi si apre, ma la seconda istanza visualizza la finestra di dialogo Logon.

NOTA: Non è possibile eseguire più di un'istanza dell'applicazione Manager su un server OpenScape Contact Center.

È possibile salvare un profilo di logon per semplificare l'accesso a più di una singola istanza dell'applicazione Manager. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2.3, "Salvataggio di un profilo di logon"](#), a pagina 27.

3.2.3 Salvataggio di un profilo di logon

Per semplificare l'accesso a più istanze dell'applicazione Manager, è possibile salvare un profilo di logon durante il processo di logon.

Per salvare un profilo di logon:

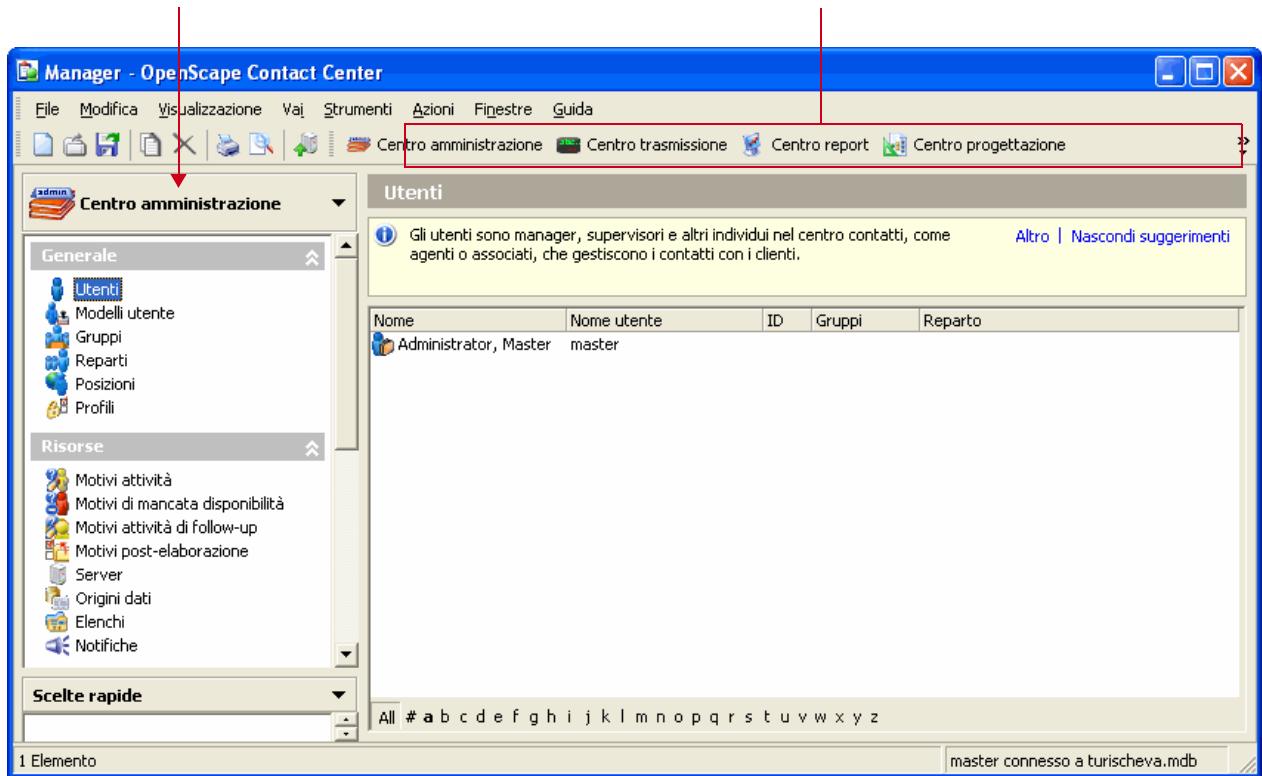
1. Nella finestra di dialogo **Logon**, fare clic su **Opzioni**.
2. Una volta immessi il nome utente, la password e le impostazioni di connessione richiesti, fare clic su **Salva profilo**.
3. Nella finestra di dialogo **Salva profilo di logon**, digitare un nome per il profilo di logon da salvare, quindi fare clic su **OK**. Il profilo di logon viene selezionato quando si ritorna alla finestra di dialogo Logon e sarà disponibile all'accesso successivo.

3.3 Informazioni sull'interfaccia utente

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 report e Centro progettazione, Centro report e Centro telefonia.

Centro operativo Manager selezionato

Accesso ad altri centri operativi



Introduzione

Informazioni sull'interfaccia utente

3.3.1 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.

3.3.2 Centro trasmissione

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

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

3.3.3 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 entranti.

3.3.4 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.

3.3.5 Centro telefonia

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

Introduzione

Informazioni sull'interfaccia utente

4 Operazioni con utenti, modelli e profili

Questo capitolo descrive come configurare le definizioni utente, nonché eseguire operazioni con i modelli e i profili utente.

4.1 Configurazione di un utente

Per utilizzare l'applicazione Manager, Portale agenti o Client Desktop, è necessario che sia stata configurata una definizione utente nell'applicazione Manager. Fattori come assunzioni, ridimensionamento ed espansione del centro contatti richiedono la creazione, eliminazione e modifica regolari di definizioni utente. Di solito sono gli amministratori i responsabili per la configurazione di tutti gli utenti nel centro contatti. Gli amministratori non possono modificare le definizioni dei propri utenti.

NOTA: Per creare o modificare un utente, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Utenti**. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare l'utente. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata"](#), a pagina 429.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, questa procedura descrive come configurare gli utenti a livello delle unità operative. Per configurare utenti al livello del sistema, vedere [Sezione 19.5.2, "Configurazione di un utente a livello del sistema"](#), a pagina 410.

Per gli utenti dotati di capacità/accesso voce occorre assicurarsi che sulla piattaforma di comunicazione sia presente una definizione utente corrispondente. È possibile utilizzare la funzione Config Sync per facilitare la gestione degli utenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 11.4.1,](#)

Operazioni con utenti, modelli e profili

Configurazione di un utente

"Trattamento degli ID utente da parte di Config Sync", a pagina 280.

NOTA: Nei server report centralizzati (vedere [Capitolo 17, "Operare con report centralizzato"](#)) è possibile configurare solo utenti in grado di amministrare il server stesso ed eseguire operazioni di reporting sui dati replicati. Non è possibile eseguire report su questi utenti (in altri termini, non vengono visualizzati nell'elenco degli utenti mostrati durante la configurazione di un report).

NOTA: Nel caso dell'integrazione con Microsoft CRM esistono alcuni requisiti speciali per gli utenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 21, "Integrazione Microsoft CRM"](#).

Panoramica

La panoramica seguente illustra le fasi necessarie per configurare tutti gli attributi in una definizione utente:

1. Configurare le proprietà generali dell'utente – vedere [Sezione 4.1.1, "Configurazione delle proprietà generali dell'utente"](#), a pagina 33.
2. Configurare le autorizzazioni utente – vedere [Sezione 4.1.2, "Configurazione delle autorizzazioni utente"](#), a pagina 36.
3. Configurare le impostazioni di gestione contatti per l'utente – vedere [Sezione 4.1.3, "Configurazione delle impostazioni di gestione contatti per un utente"](#), a pagina 38.
4. Configurare le impostazioni specifiche per supporto per l'utente – vedere [Sezione 4.1.4, "Configurazione delle impostazioni specifiche per supporto per un utente"](#), a pagina 40.
5. Configurare le soglie per l'utente – vedere [Sezione 4.1.6, "Configurazione delle soglie per un utente"](#), a pagina 43.
6. Configurare le risorse che l'utente può monitorare – vedere [Sezione 4.1.7, "Configurazione delle risorse che un utente può monitorare"](#), a pagina 45.
7. Configurare l'Elenco team per un utente – vedere [Sezione 4.1.8, "Configurazione dell'Elenco team per un utente"](#), a pagina 47.
8. Configurare i report che visualizzano dati sull'utente – vedere [Sezione 4.1.9, "Configurazione dei report per un utente"](#), a pagina 47.

9. Configurare gli utenti che possono modificare questo utente e le risorse modificabili dall'utente – vedere [Sezione 4.1.10, "Configurazione delle impostazioni di protezione per un utente"](#), a pagina 48.

NOTA: È inoltre possibile creare nuovi utenti in base a un modello utente (vedere [Sezione 4.2, "Informazioni sui modelli utente"](#), a pagina 49).

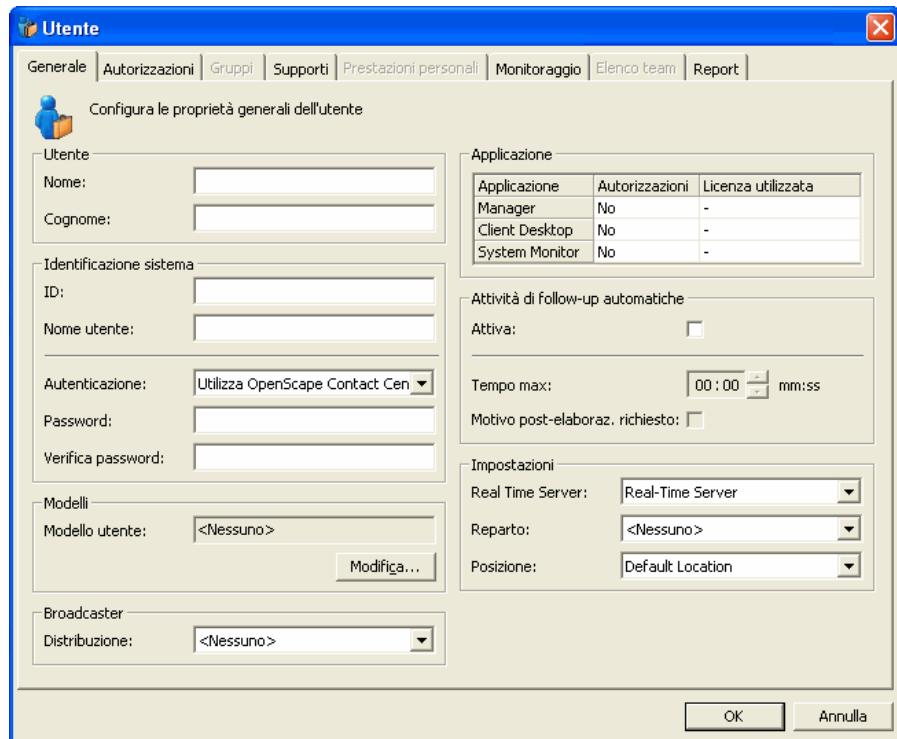
4.1.1 Configurazione delle proprietà generali dell'utente

È possibile configurare le proprietà generali degli utenti, ad esempio il nome utente, le impostazioni di identificazione nel sistema, il reparto, ecc.

Quando si crea un nuovo utente, come minimo occorre specificarne nome, cognome, ID, nome utente e password per l'autenticazione in OpenScape Contact Center oppure nome di dominio per l'autenticazione in Windows.

Per configurare le proprietà generali dell'utente:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro amministrazione**, **Utente**, quindi fare clic su **Utente**.



Operazioni con utenti, modelli e profili

Configurazione di un utente

2. Nella scheda **Generale**, in **Utente**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare il nome dell'utente.
 - Nella casella **Cognome**, digitare il cognome dell'utente.
3. In **Identificazione sistema**, procedere come segue:
 - Nella casella **ID**, digitare un ID numerico univoco utilizzato per identificare l'utente nella piattaforma di comunicazione. Se si utilizza la funzione Config Sync e l'ID fornito non si trova all'interno di un intervallo di dominio monitorato, il sistema chiede di creare un nuovo intervallo di dominio Config Sync. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 11.4, "Informazioni su Config Sync", a pagina 279](#).
 - Nella casella **Nome utente**, digitare un nome utente univoco. Questo nome viene utilizzato al momento della connessione all'applicazione Manager e per la registrazione dei dati statistici. Se si desidera utilizzare il metodo di autenticazione Windows, il nome utente deve corrispondere a quello utilizzato per connettersi al dominio di Windows.
 - Nell'elenco **Autenticazione**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera convalidare l'utente tramite il sistema , selezionare **Utilizza OpenScape Contact Center**, quindi digitare la password nella casella **Password** e ripetere la digitazione nella casella **Verifica password**, per assicurarsi che sia corretta.

NOTA: Se si sta configurando un utente SAP CIC user (vedere la fase 6), è necessario utilizzare l'autenticazione di OpenScape Contact Center e la password deve corrispondere a quella specificata nel sistema SAP.

- Se si desidera convalidare l'utente tramite Windows, selezionare **Utilizza Windows**, quindi immettere il nome NetBIOS del dominio Windows nella casella **Dominio**. Assicurarsi che il nome utente corrisponda a quello utilizzato per accedere al dominio Windows. Quando si seleziona questa opzione, l'utente non sarà in grado di accedere al database di progettazione e la finestra Logon non verrà visualizzata per questo utente all'avvio dell'applicazione Manager.
4. Per impostare gli attributi dell'utente in base a un modello utente (vedere [Sezione 4.2, "Informazioni sui modelli utente", a pagina 49](#)), in **Modelli**, fare clic su **Modifica** quindi selezionare il modello utente da applicare all'utente dall'elenco. Se in seguito si modifica un attributo nel record utente o modello utente, un indicatore mostra che l'associazione del modello non è più quella corrente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2.1, "Associazioni a modelli utente", a pagina 50](#).
5. In **Broadcaster**, nell'elenco **Distribuzione**, selezionare il nome della distribuzione Broadcaster alla quale assegnare l'utente.

6. In **Applicazione**, specificare l'accesso utente alle tre applicazioni OpenScape Contact Center. Per ciascuna applicazione, fare clic sulla voce nella colonna **Autorizzazioni** e selezionare l'accesso dall'elenco. Per le applicazioni Manager e System Monitor, l'accesso consiste semplicemente nel selezionare **Sì** o **No**. Per l'applicazione Client Desktop o Portale agenti è necessario scegliere il tipo di utente (ad es. **Agente** o **Associato**). La colonna **Licenza utilizzata** mostra il tipo di licenza utilizzata in base alla selezione effettuata. È possibile controllare le caratteristiche installate per verificare quante licenze sono disponibili per il centro contatti.

NOTA: Se il centro contatti è dotato di licenza per l'integrazione SAP CIC, una delle opzioni per Client Desktop è Agente CRM. Quando si configura un utente di questo tipo, viene utilizzata una licenza CRM SAP CIC e l'utente ha capacità/accesso e-mail nell'applicazione Client Desktop.

7. In **Attività di follow-up automatiche**, procedere come segue:
 - Per fare in modo che l'utente passi automaticamente allo stato di gestione Attività di follow-up alla disconnessione da un contatto, selezionare la casella di controllo **Attiva**. Se si configura questa opzione, non impostare la funzione Auto-attività per l'utente nella piattaforma di comunicazione.
 - Se si specifica un valore temporale nella casella **Tempo max.**, l'utente rimane nello stato di gestione Attività di follow-up per la durata specificata.
 - Per fare in modo che l'utente rimanga nello stato di gestione Attività di follow-up finché non viene salvato un motivo post-elaborazione per il contatto, selezionare la casella di controllo **Motivo post-elaborazione richiesto**. Se è stato specificato anche un intervallo di tempo massimo, l'utente rimarrà nello stato di gestione Attività di follow-up per il periodo specificato, dopo il salvataggio di un motivo post-elaborazione.

NOTA: Se l'utente è dotato dell'autorizzazione Client Desktop o Portale agenti **Accedi manualmente allo stato Attività di follow-up e modifica motivo**, può selezionare un diverso motivo attività di follow-up per rimanere nello stato di gestione Attività di follow-up.

8. In **Impostazioni**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Real Time Server**, selezionare il Real Time Server a cui l'utente può connettersi. Il centro contatti può comprendere solo un Real Time Server principale (nel qual caso l'elenco presenta soltanto una voce) o vari Real Time Server ausiliari (vedere [Sezione 5.4.4, "Configurazione di un Real-Time Server su un server ausiliario", a pagina 78](#)).

Operazioni con utenti, modelli e profili

Configurazione di un utente

- Per includere dati statistici sull'utente in report basati su reparti, selezionare per l'utente un reparto dall'elenco **Reparto**.
 - Per consentire la generazione di report utente basati sul fuso orario della posizione dell'utente, nell'elenco **Posizione**, selezionare la posizione dell'utente.
9. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.2 Configurazione delle autorizzazioni utente

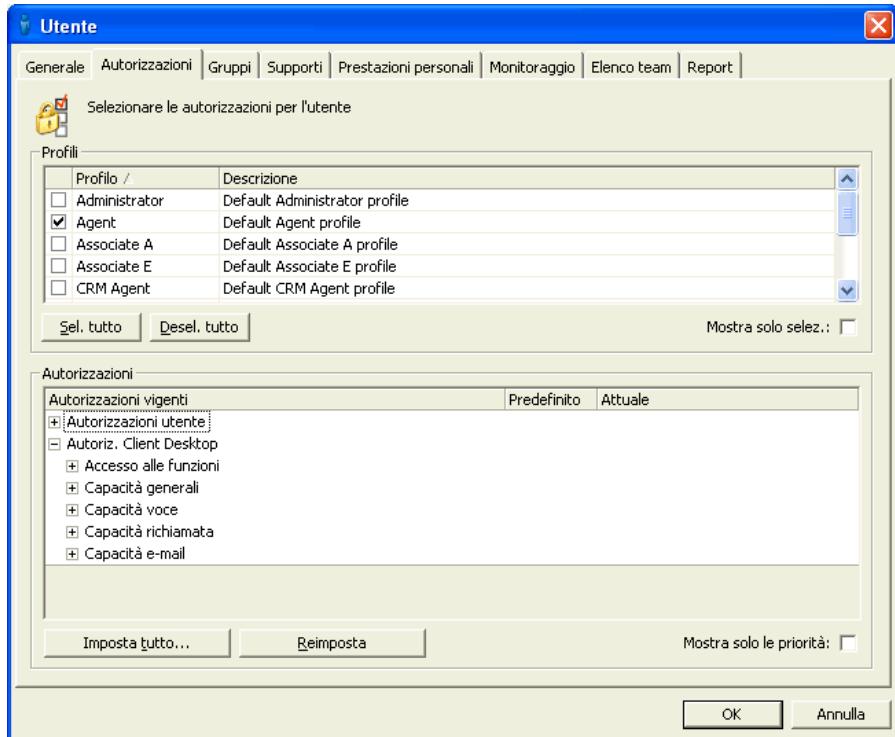
Le autorizzazioni controllano l'accesso dell'utente alle funzioni delle applicazioni Manager, Portale agenti e Client Desktop e alle risorse disponibili nel suo caso. Benché sia possibile assegnare ogni autorizzazione singolarmente, di solito vengono specificati uno o più profili utente, per risparmiare tempo. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.3, "Informazioni sui profili utente"](#), a pagina 59. È possibile utilizzare le autorizzazioni predefinite specificate nel profilo selezionato oppure modificare le autorizzazioni come necessario.

IMPORTANTE: Fare attenzione nell'assegnare autorizzazioni. È opportuno controllare rigorosamente la capacità degli utenti di creare altri utenti e modificarne le autorizzazioni.

NOTA: Per alcune autorizzazioni è necessario definire ulteriori impostazioni di configurazione nell'applicazione Manager. Ad esempio, se si desidera che un utente abbia accesso a un elenco esterno nell'applicazione Client Desktop, occorre attivare l'Autorizzazione **Client Desktop / Portale agenti** Elenco, quindi configurare le impostazioni di ricerca contatti nella finestra di dialogo Opzioni.

Per configurare le autorizzazioni utente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Autorizzazioni**.



3. Nella tabella **Profilo**, selezionare la casella di controllo per ciascun profilo da assegnare all'utente. Se sono selezionati due o più profili, l'effettivo livello di accesso dell'utente è quello più alto previsto da tali profili.
4. Se desiderato, nella tabella **Autorizzazioni**, modificare le autorizzazioni predefinite. Per ciascuna funzione da modificare, fare clic sulla voce nella colonna **Attuale** e selezionare il livello di accesso dall'elenco. Per una descrizione dei livelli di accesso, vedere [Sezione 4.3.3, "Livelli di accesso"](#), a pagina 64.

NOTA: È possibile fare clic su **Reimposta** per reimpostare le autorizzazioni effettive per i livelli di accesso predefiniti.

5. Per mostrare solo le autorizzazioni nell'elenco per le quali è stato modificato il livello di accesso predefinito, selezionare la casella di controllo **Mostra solo le priorità**.
6. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.3 Configurazione delle impostazioni di gestione contatti per un utente

Se il sistema è configurato per il routing basato sui gruppi, è necessario selezionare i gruppi ai quali appartiene un utente. I gruppi selezionati determinano i tipi di contatti che questi sarà idoneo a ricevere. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.1, "Informazioni sul routing basato sui gruppi", a pagina 171](#).

Se il sistema è configurato per il routing basato su competenze, è necessario selezionare le competenze possedute da un utente. Le competenze selezionate per l'utente determinano i tipi di contatti che questi sarà idoneo a ricevere. Per informazioni sul routing basato su competenze, vedere [Sezione 8.2, "Informazioni sul routing basato su competenze", a pagina 174](#).

Quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla, è necessario selezionare le regole di gestione contatti per l'utente. Le regole selezionate determinano il numero e i tipi di contatti che l'utente può gestire contemporaneamente. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei contatti multipla, vedere [Sezione 8.3, "Informazioni sulla gestione dei contatti multipla", a pagina 179](#).

NOTA: La scheda Gestione contatti nella finestra di dialogo Utente diventa attiva solo quando si seleziona l'autorizzazione utente **Ricevi contatti instradati da OpenScape Contact Center**.

Per configurare le impostazioni di gestione contatti per un utente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Gestione contatti**.
3. Se il sistema è configurato per il routing basato sui gruppi, in **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni gruppo al quale assegnare l'utente. È possibile selezionare fino a 10 gruppi.
4. Se il sistema è configurato per il routing basato sulle competenze, in **Includi competenze**, selezionare la casella di controllo corrispondente a ogni competenza che si desidera assegnare a quell'utente. È necessario configurare le competenze prima di poterle selezionare in questa scheda. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.2.2, "Configurazione di una competenza", a pagina 175](#).

5. Se vengono visualizzati livelli di competenze, il valore della casella **Livello pre-riempimento** viene immesso automaticamente nella colonna **Livello**. Se si desidera modificare questo valore, fare clic sulla cella nella tabella e selezionare un nuovo valore dall'elenco.

NOTA: Per specificare il livello di competenza da immettere automaticamente nella colonna **Livello** quando si seleziona una competenza nell'elenco, digitare o selezionare un valore nella casella **Livello pre-riempimento**. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.4.7, "Visualizzazione dei livelli competenza", a pagina 192](#).

6. Se vengono visualizzati preferenze sulle competenze, il valore della casella **Preferenza pre-riempimento** viene immesso automaticamente nella colonna **Preferenza**. Se si desidera modificare questo valore, fare clic sulla cella nella tabella e selezionare un nuovo valore dall'elenco.

NOTA: Per specificare la preferenza di competenza da immettere automaticamente nella colonna **Preferenza** quando si seleziona una competenza nell'elenco, digitare o selezionare un valore nella casella **Preferenza pre-riempimento**. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.4.8, "Visualizzazione delle preferenze sulle competenze", a pagina 193](#).

7. Per vedere i gruppi virtuali ai quali l'utente è idoneo a partecipare in base alle competenze selezionate, fare clic su **Mostra gruppi virtuali idonei**.
8. Se il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla, in **Includi regole**, selezionare la casella di controllo per ogni regola di gestione contatti da applicare all'utente. È necessario configurare le regole prima di poterle selezionare in questa scheda. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.3.1, "Configurazione di una regola di gestione dei contatti", a pagina 181](#).
9. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.4 Configurazione delle impostazioni specifiche per supporto per un utente

Per ogni utente è possibile configurare le seguenti impostazioni specifiche per il tipo di supporto:

- **Voce** – Il gruppo di backup da utilizzare se il sistema OpenScape Contact Center diventa inattivo. Inoltre, se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza, le impostazioni di integrazione SAP ICI.

NOTA: Se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, non è necessario un gruppo di backup. In questo caso, se solo il supporto voce è dotato di licenza, la scheda Supporto risulta disattivata.

NOTA: La funzione Gestisci contatti multipli non è supportata per gli utenti SAP ICI. Se si configurano le impostazioni di integrazione SAP ICI, nella scheda Gestione contatti sono disponibili solo le regole di gestione contatti singola definite dal sistema. Se è stata già selezionata una regola di gestione contatti definita dall'utente, le impostazioni di integrazione SAP ICI non sono disponibili. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.3, "Informazioni sulla gestione dei contatti multipla"](#), a pagina 179.

- **E-mail** – La coda alla quale vengono inviati i messaggi e-mail dell'utente se si desidera monitorarlo in modo silenzioso.
- **Collaborazione Web** – il saluto e il prefisso utente che ignora le impostazioni predefinite configurato per ciascuna delle lingue di Collaborazione Web, se necessario. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni predefinite di Collaborazione Web, vedere [Sezione 15.5.1, "Configurazione di una lingua collaborazione Web"](#), a pagina 358.

Per configurare le impostazioni specifiche per supporto per un utente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Supporto**.
3. In **Impostazioni voce**, selezionare il gruppo di backup da utilizzare se il sistema OpenScape Contact Center diventa inattivo e si ricorre alla piattaforma di comunicazione per instradare chiamate. La configurazione del routing di backup dipende dal tipo di piattaforma di comunicazione:
 - OpenScape 4000, HiPath 4000 – Nell'elenco **Gruppo ACD di backup**, selezionare il gruppo ACD di backup per l'utente.

- OpenScape Business – Nell'elenco **Gruppo UCD di backup**, selezionare il gruppo UCD di backup per l'utente.
4. Per attivare l'integrazione SAP ICI per l'utente (disponibile solo con licenza), selezionare la casella di controllo **Attiva integrazione SAP ICI** e procedere come segue:
 - Nella casella **ID SAP**, digitare l'ID utente richiesto per l'applicazione SAP ICI.
 - Nella casella **Estensione**, digitare l'estensione utente richiesta per l'applicazione SAP ICI.
 5. Se l'utente è dotato di autorizzazione e-mail, in **Impostazioni E-mail**, nell'elenco **Coda di monitoraggio silenzioso**, selezionare la coda e-mail alla quale vengono riassegnati i messaggi e-mail dell'utente dopo l'invio. Questa funzione consente a un responsabile o supervisore di rivedere i messaggi e-mail prima di inviarli a un cliente. Questa funzione è opzionale.
 6. Se l'utente è dotato di autorizzazione Collaborazione Web, in **Impostazioni Collaborazione Web**, è possibile ignorare le impostazioni predefinite per saluto e prefisso utente in ciascuna lingua configurata, se necessario:
 - Per ignorare le impostazioni di Collaborazione Web per una lingua, fare clic su **Aggiungi** quindi configurare le nuove impostazioni di collaborazione Web (vedere [Sezione 4.1.5, "Configurazione delle impostazioni di collaborazione Web per un utente", a pagina 41](#)).
 - Per aggiornare le impostazioni di ignorare i parametri di Collaborazione Web esistenti, selezionare una riga nell'elenco, fare clic su **Modifica**, quindi modificare le impostazioni di Collaborazione Web (vedere [Sezione 4.1.5, "Configurazione delle impostazioni di collaborazione Web per un utente", a pagina 41](#)).
 - Per eliminare le impostazioni di ignorare i parametri di una Collaborazione Web esistente, selezionare una riga nell'elenco, quindi fare clic su **Elimina**.
 7. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.5 Configurazione delle impostazioni di collaborazione Web per un utente

Durante la configurazione delle impostazioni specifiche del supporto per un utente (vedere [Sezione 4.1.4, "Configurazione delle impostazioni specifiche per supporto per un utente", a pagina 40](#)), è possibile ignorare il saluto predefinito e il prefisso messaggi utente per una lingua di Collaborazione Web. Per ciascuna lingua di Collaborazione Web è possibile configurare che venga ignorata una sola volta.

Operazioni con utenti, modelli e profili

Configurazione di un utente

Per configurare le impostazioni di collaborazione Web per un utente:

1. Nella finestra di dialogo **Impostazioni Collaborazione Web**, nell'elenco **Lingue**, selezionare la lingua per la quale si desidera ignorare le impostazioni predefinite. È necessario che sia già stata creata la lingua da selezionare.
2. Nella casella **Saluto**, digitare il saluto che si desidera utilizzare al posto di quello predefinito per la lingua selezionata.
3. Nella casella **Prefisso utente**, digitare il prefisso utente per i messaggi che si desidera utilizzare al posto di quello predefinito per la lingua selezionata.
4. Per inserire un contrassegno in una delle caselle, fare clic su **Inserisci contrassegno** e, dall'elenco, selezionarne uno dei seguenti:

<NOMEUTENTE>	Visualizza il nome dell'utente del centro contatti, definito nell'applicazione Manager.
<ORA12>	Visualizza l'orario nel formato delle 12 ore, con il suffisso AM o PM.
<ORA24>	Visualizza l'orario nel formato delle 24 ore.
<DATA>	Visualizza la data nel formato AAAA/MM/GG.
<NOME>	Visualizza il nome del cliente.

NOTA: Per assicurarsi che il formato data visualizzato nella finestra Web Collaboration - Dettagli contatto corrisponda al formato data selezionato in Opzioni internazionali e della lingua di Windows, è necessario selezionare la lingua da utilizzare per Standard e formati e i programmi non Unicode. Se in questi due punti sono selezionate lingue diverse, il formato data potrebbe non essere visualizzato come previsto.

5. Per modificare lo stile tipo di carattere del testo selezionato, fare clic su .
6. In **Anteprima**, visualizzare un'anteprima del testo selezionato, compreso il valore effettivo di qualsiasi contrassegno inserito.
7. Fare clic su **OK**.

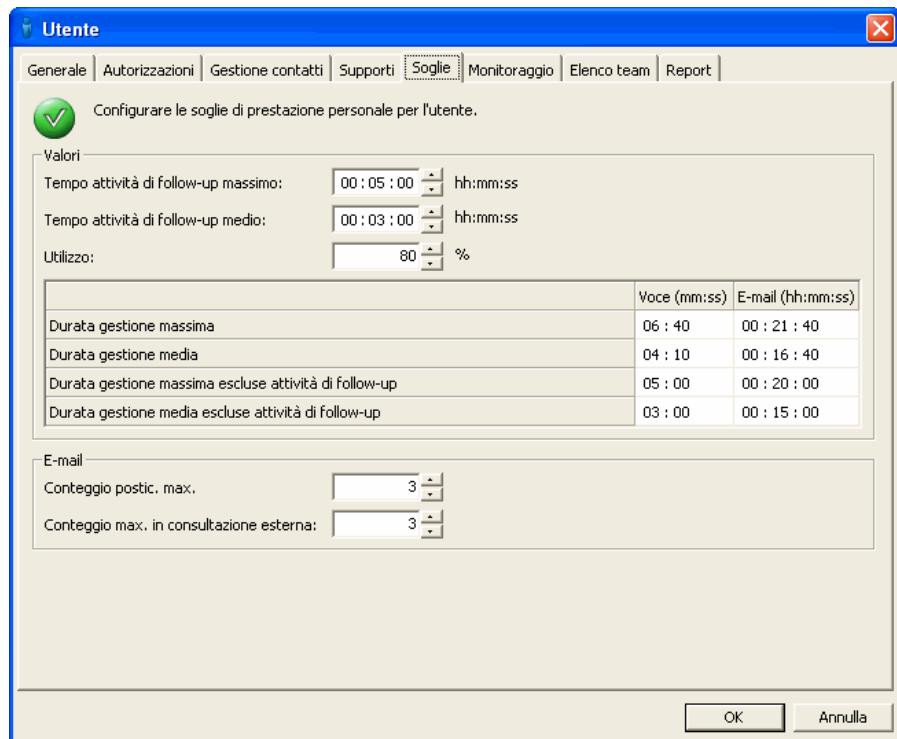
4.1.6 Configurazione delle soglie per un utente

Il sistema può visualizzare dati statistici nell'applicazione utenti, a seconda che un utente abbia superato determinate soglie di prestazioni personale. Questi dati statistici contribuiscono a mostrare l'efficienza dell'utente nella gestione contatti. È possibile impostare le soglie per valori quali il tempo attività di follow-up massimo, la durata di gestione massima (per ogni tipo di supporto) e l'utilizzo.

NOTA: La scheda Soglie nella finestra di dialogo Utente diventa attiva solo quando si selezionano le autorizzazioni Client Desktop / Portale agenti **Ricevi contatti instradati da OpenScape Contact Center** e **Prestazioni personali**. È necessario attivare l'autorizzazione **Ricevi contatti instradati da OpenScape Contact Center** prima di poter selezionare l'autorizzazione **Prestazioni personali**.

Per configurare le soglie per un utente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Soglie**.



Operazioni con utenti, modelli e profili

Configurazione di un utente

3. In **Valori**, procedere come segue:

- Nella casella **Tempo massimo attività di follow-up**, immettere l'intervallo di tempo massimo che un utente dovrebbe trascorrere nello stato di gestione Attività di follow-up durante il completamento di un contatto.
- Nella casella **Tempo attività di follow-up medio**, immettere l'intervallo di tempo medio che un utente dovrebbe trascorrere nello stato di gestione Attività di follow-up durante il completamento di un contatto.
- Nella casella **Utilizzo**, immettere l'intervallo di tempo, in percentuale, che l'utente dovrebbe trascorrere nella gestione di un contatto. Il calcolo Utilizzo si basa sul tempo totale di connessione dell'utente alla piattaforma di comunicazione. È possibile modificare il calcolo dell'utilizzo includendo anche il tempo nello stato Disponibile, oltre a quello nello stato Attività. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.7.3, "Configurazione del calcolo utente"](#), a pagina 451.

4. Nella griglia, specificare le seguenti soglie per ogni tipo di supporto:

- Nella casella **Durata gestione massima**, immettere l'intervallo di tempo massimo che l'utente dovrebbe dedicare alla gestione dei contatti instradati.
- Nella casella **Durata gestione media**, immettere o selezionare l'intervallo di tempo medio che l'utente dovrebbe dedicare alla gestione di un contatto instradato.
- Nella casella **Tempo in gestione massimo** (disponibile solo quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla), immettere o selezionare l'intervallo di tempo massimo in cui un contatto instradato deve essere attivo per l'utente.
- Nella casella **Tempo in gestione medio** (disponibile solo quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla), immettere o selezionare l'intervallo di tempo medio in cui un contatto instradato deve essere attivo per l'utente.
- Nella casella **Tempo non principale massimo** (disponibile solo quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla), immettere o selezionare l'intervallo di tempo massimo in cui un contatto instradato deve essere attivo ma non principale.
- Nella casella **Tempo non principale medio** (disponibile solo quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla), immettere o selezionare l'intervallo di tempo medio in cui un contatto instradato deve essere attivo ma non principale.

- Nella casella **Durata gestione massima escluse attività di follow-up**, immettere o selezionare l'intervallo di tempo massimo che l'utente dovrebbe dedicare alla gestione di un contatto instradato, senza includere il tempo trascorso nelle attività di follow-up del contatto.
 - Nella casella **Durata gestione media escluse attività di follow-up**, immettere o selezionare l'intervallo di tempo medio che l'utente dovrebbe dedicare alla gestione di un contatto instradato, senza includere il tempo trascorso nelle attività di follow-up del contatto.
5. Se l'utente è dotato di autorizzazione e-mail, in **E-mail**, procedere come segue:
- Nella casella **Conteggio postic. max.**, immettere il numero massimo di messaggi e-mail che l'utente dovrebbe posticipare.
 - Nella casella **Conteggio massimo in consultazione esterna**, immettere il numero massimo di messaggi e-mail che l'utente dovrebbe inoltrare a utenti esterni per consultazione.
6. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.7 Configurazione delle risorse che un utente può monitorare

È possibile configurare un utente per il monitoraggio di altre risorse nel database di OpenScape Contact Center, ovvero utenti, gruppi, code e aggregati. L'autorizzazione Monitoraggio di solito viene concessa solo a supervisori, manager e amministratori.

Quando un utente è autorizzato a monitorare una risorsa è in grado di:

- Visualizzare dati statistici per la risorsa.
- Creare un elemento di visualizzazione Broadcaster o bacheca sulla risorsa nel Centro trasmissione.
- Creare un report sulla risorsa nel Centro report.

Operazioni con utenti, modelli e profili

Configurazione di un utente

Quando la risorsa monitorata è un utente, l'utente può:

- Modificare ed eseguire i report di proprietà dell'utente monitorato.
- Indicare l'utente monitorato come proprietario dei report.
- Aggiungere l'utente monitorato ad un Elenco team.
- Visualizzare e modificare le visualizzazioni Broadcaster e Bacheca appartenenti all'utente monitorato.

NOTA: Un utente non può modificare le risorse che è autorizzato a monitorare.

Per configurare le risorse che un utente può monitorare:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Monitoraggio**.
3. In **Includi**, nell'elenco **Mostra**, selezionare il tipo di risorsa da monitorare.
4. Selezionare le risorse che si desidera vengano monitorate dall'utente in uno dei seguenti modi:
 - Per fare monitorare all'utente tutte le risorse nell'elenco, selezionare la casella di controllo **Monitoraggio di tutto**.

NOTA: È possibile selezionare la casella di controllo Monitoraggio di tutti solo se la definizione utente prevede questa capacità.

- Per fare monitorare all'utente solo alcune risorse nell'elenco, selezionare la casella di controllo per ciascun elemento che si desidera venga monitorato dall'utente.
5. Ripetere le fasi 3 e 4 per ogni tipo di risorsa da monitorare.
 6. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.8 Configurazione dell'Elenco team per un utente

È possibile configurare l'Elenco team per un utente. Nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti viene visualizzato l'Elenco team, che mostra lo stato corrente di altri utenti. È possibile assegnare fino a 100 utenti all'Elenco team di un utente. È consentito selezionare solo gli utenti che l'utente può monitorare.

NOTA: La scheda Elenco team nella finestra di dialogo Utente diventa attiva solo quando si seleziona l'autorizzazione Client Desktop / Portale agenti **Barra ed elenco team**.

Per configurare l'Elenco team per un utente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Elenco team**.
3. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni utente da visualizzare nell'Elenco team per l'utente nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti.
4. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.9 Configurazione dei report per un utente

È possibile configurare i report che visualizzano dati su un utente.

NOTA: La scheda Gruppi nella finestra di dialogo Utente diventa attiva solo quando si seleziona l'autorizzazione utente **Ricevi contatti instradati da OpenScape Contact Center**.

Per configurare i report per un utente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Report**.

Operazioni con utenti, modelli e profili

Configurazione di un utente

3. In **Report**, nella casella **Seleziona per**, procedere in uno dei modi seguenti:

- Selezionare **Utente**, quindi la casella di controllo per ciascun report che deve visualizzare dati sull'utente. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
- Selezionare **Reparto**, quindi visualizzare i report che mostrano dati sul reparto dell'utente.
- Selezionare **Gruppo** (o **Gruppo virtuale**), quindi visualizzare i report che mostrano dati sul gruppo (o gruppo virtuale) dell'utente.

NOTA: Se è selezionato **Reparto** o **Gruppo** (o **Gruppo virtuale**) nella casella **Seleziona per**, è consentito visualizzare solo i report che mostrano informazioni sul reparto o il gruppo (o il gruppo virtuale) dell'utente specifico. Non è possibile aggiungere singoli utenti a o rimuovere singoli utenti da questi report. Inoltre, l'elenco di report visualizzato sulla scheda Report non viene aggiornato in modo dinamico se si modifica il reparto o il gruppo (o il gruppo virtuale) dell'utente mentre è aperta la finestra di dialogo Utente.

NOTA: Se si sta modificando una definizione utente associata a un modello utente, i report nell'elenco che risultano associati al modello utente sono di sola lettura. Se si desidera rimuovere uno di questi report dalla definizione utente, è necessario interrompere l'associazione con il modello utente o rimuovere il report dal modello utente e aggiornare tutti gli utenti (nel qual caso, tutti gli utenti associati al modello utente verranno rimossi dal report).

4. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.1.10 Configurazione delle impostazioni di protezione per un utente

La funzione di protezione avanzata garantisce un ulteriore livello di protezione per il centro contatti. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è possibile:

- Configurare gli utenti che possono modificare l'utente.
- Configurare le risorse del database OpenScape Contact Center che l'utente può modificare.

L'autorizzazione alle modifiche normalmente viene assegnata solo agli amministratori.

Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata"](#), a pagina 429.

Per configurare le impostazioni di protezione per l'utente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Protezione**.
3. Per configurare gli utenti che possono modificare questo utente, procedere come segue:
 - a) In **Configura**, selezionare **Utenti che possono modificare questo utente**. Questa opzione è disattivata se l'utente che si sta configurando non ha accesso all'applicazione Manager.
 - b) In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo utente. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Utenti**.
4. Per configurare le risorse che l'utente può modificare, procedere come segue:
 - a) In **Configura**, selezionare **Risorse che l'utente può modificare**. Questa opzione è disattivata se l'utente non dispone di accesso Completo o Modifica ad alcuna risorsa idonea.
 - b) In **Includi**, nell'elenco **Mostra**, selezionare il tipo di risorsa da configurare. L'elenco contiene soltanto i tipi di risorse per i quali entrambi gli utenti sono dotati di autorizzazione all'accesso Completo o Modifica.
 - c) Nell'elenco risultante, selezionare la casella di controllo per ciascuna risorsa che l'utente debba essere in grado di modificare.
5. Una volta completata la definizione di utente, fare clic su **OK**.

4.2 Informazioni sui modelli utente

I modelli utente sono molto utili nella configurazione iniziale di un grande numero di utenti. Anziché impostare individualmente gli attributi per ciascun nuovo utente, è possibile assegnarne la maggior parte a più utenti contemporaneamente.

Durante la configurazione di un modello utente (vedere [Sezione 4.2.2, "Configurazione di un modello utente", a pagina 51](#)), vengono specificati tutti gli attributi dell'utente tranne i seguenti, che devono essere impostati singolarmente per ogni nuovo utente:

- Nome
- Cognome
- ID
- Nome utente

Operazioni con utenti, modelli e profili

Informazioni sui modelli utente

- Password (solo se si utilizza l'autenticazione di OpenScape Contact Center)
- ID SAP e estensione SAP (solo se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza)

È quindi possibile utilizzare un modello per creare un utente singolo o vari utenti. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 4.2.3, "Creazione di un utente in base a un modello utente", a pagina 54](#)
- [Sezione 4.2.4, "Creazione di più utenti in base a un modello utente", a pagina 56](#)

Il modello utente predefinito viene specificato nella finestra di dialogo Opzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.1, "Configurazione delle opzioni personali", a pagina 417](#).

NOTA: Se si intende mantenere la configurazione degli utenti all'interno del centro contatti tramite i modelli utente, si consiglia di utilizzare i modelli solo per modificare le proprietà utente, anziché cambiare le proprietà in altre risorse associate all'utente. Ad esempio, se si desidera modificare gli utenti assegnati a un reparto specifico, si consiglia di cambiare il reparto nel modello utente, anziché modificare gli utenti selezionati nella scheda Utenti del reparto o cambiare il reparto selezionato nel record di ogni utente. In questo modo l'associazione con il modello utente viene mantenuta. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2.1, "Associazioni a modelli utente", a pagina 50](#).

4.2.1 Associazioni a modelli utente

Ciascun modello utente contiene un elenco di utenti associati a un determinato modello. L'associazione tra un utente e un modello utente rimane finché non viene modificato un qualsiasi attributo (non specifico per l'utente) nel record dell'utente o nel record del modello utente; in quel momento l'associazione viene rimossa. L'associazione fra un utente e un modello utente viene rimossa, inoltre, se si elimina l'utente o il modello utente.

Se si rimuove un'associazione di un modello utente, il record utente mostra l'ultimo modello applicato all'utente, con una chiara indicazione del fatto che l'associazione è cronologica e non attiva.

Quando si aggiorna un modello utente, è possibile scegliere di aggiornare solo il modello utente o tutti gli utenti associati al modello. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2.2.3, "Aggiornamento di un modello utente", a pagina 53](#).

Se un report utenti fa parte di un modello utente e si utilizza la finestra di dialogo Report utenti per eseguire una qualsiasi delle azioni seguenti, questo non modifica l'associazione al modello utente:

- Aggiungere l'utente a un nuovo report.
- Aggiungere l'utente a un report esistente.
- Rimuovere l'utente da un report esistente.

In ciascuno di questi scenari, l'associazione al modello utente viene mantenuta e né il modello né altri utenti associati al modello verranno influenzati dall'operazione.

NOTA: Se un report utenti fa parte di un modello utente e si modificano le opzioni Report Da e Seleziona Da nel report su un valore diverso da Utente, il report viene rimosso dal modello utente e dalle definizioni utente associate a tale modello ma vengono mantenute le associazioni al modello utente.

4.2.2 Configurazione di un modello utente

È possibile configurare modelli utente in vari modi. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 4.2.2.1, "Creazione di un modello utente", a pagina 52](#)
- [Sezione 4.2.2.2, "Creazione di un modello utente in base a un utente esistente", a pagina 53](#)
- [Sezione 4.2.2.3, "Aggiornamento di un modello utente", a pagina 53](#)

NOTA: Per creare o modificare un modello utente, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Modelli utente**. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare il modello utente. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).

Operazioni con utenti, modelli e profili

Informazioni sui modelli utente

4.2.2.1 Creazione di un modello utente

È possibile creare un nuovo modello utente come descritto in questo argomento.

Per creare un modello utente:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro amministrazione** quindi fare clic su **Modello utente**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Modello utente**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il modello utente.
 - Nella casella **Descrizione**, specificare una descrizione per il modello utente.
3. In **Modello**, fare clic su **Modifica**.
4. Modificare le impostazioni (diverse dagli attributi specifici per l'utente) allo stesso modo in cui si configurano le impostazioni per un utente. Al termine, fare clic su **OK** per tornare alla finestra di dialogo dei modelli utente.
5. Fare clic sulla scheda **Utenti**.
6. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ogni utente da associare a questo modello. Per selezionare più utenti, tenere premuto CTRL o MAIUSC e fare clic su ciascun utente desiderato, quindi premere la barra spaziatrice. Quando si preme la barra spaziatrice, tutte le caselle di controllo deselezionate vengono selezionate e, viceversa, tutte quelle selezionate vengono deselezionate.
7. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429.
8. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo modello utente. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Modelli utente**.
9. Fare clic su **OK**.

4.2.2.2 Creazione di un modello utente in base a un utente esistente

È possibile creare un modello utente basandosi sulla definizione di un utente esistente.

Per creare un modello utente in base a un utente esistente:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**.
2. Nel riquadro di destra, selezionare l'utente su cui basare il nuovo modello.
3. Nel menu **Azioni**, selezionare **Crea modello da Utente**.
4. Nella scheda **Generale**, in **Modello utente**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il modello utente.
 - Nella casella **Descrizione**, specificare una descrizione per il modello utente.
5. In **Modello**, fare clic su **Modifica**.
6. Modificare le impostazioni (diverse dagli attributi specifici per l'utente) allo stesso modo in cui si configurano le impostazioni per un utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.1, "Configurazione di un utente", a pagina 31](#).

4.2.2.3 Aggiornamento di un modello utente

Quando si aggiorna un modello utente, è possibile scegliere di aggiornare solo il modello utente o tutti gli utenti associati al modello.

Per aggiornare un modello utente:

1. In **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Modelli utente**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sul modello utente da modificare.
3. In **Modello**, fare clic su **Modifica**.
4. Modificare le impostazioni (diverse dagli attributi specifici per l'utente) allo stesso modo in cui si configurano le impostazioni per un utente. Vedere [Sezione 4.1, "Configurazione di un utente", a pagina 31](#).
5. Fare clic sulla scheda **Utenti**.
6. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ogni utente da associare a questo modello. Per selezionare più utenti, tenere premuto CTRL o MAIUSC e fare clic su ciascun utente desiderato, quindi premere la barra spaziatrice. Quando si preme la barra spaziatrice, tutte le caselle di controllo deselezionate vengono selezionate e, viceversa, tutte quelle selezionate vengono deselezionate.

Operazioni con utenti, modelli e profili

Informazioni sui modelli utente

7. Fare clic su **OK**.
8. Nella finestra di dialogo **Aggiornamenti modello utente**, procedere in uno dei modi seguenti:
 - Per aggiornare il modello utente con le modifiche, selezionare **Aggiorna solo il modello**. Se si sceglie questa opzione, l'associazione tra il modello e qualsiasi utente creato in base al modello viene rimossa e indicata nella finestra di dialogo Utente come cronologica anziché attiva.
 - Per aggiornare tutti gli utenti associati con le modifiche, selezionare **Aggiorna tutti gli utenti**. In questo caso, l'associazione tra il modello e tutti gli utenti creati in base al modello viene mantenuta.
9. Fare clic su **OK**.

4.2.3 Creazione di un utente in base a un modello utente

Anziché impostare gli attributi singolarmente per ogni nuovo utente, è possibile creare un nuovo utente in base al modello utente predefinito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2, "Informazioni sui modelli utente", a pagina 49](#). Specificare il modello utente predefinito nella finestra di dialogo Opzioni (vedere [Sezione 20.1, "Configurazione delle opzioni personali", a pagina 417](#)).

Solo i seguenti attributi specifici per l'utente devono essere impostati singolarmente: nome, cognome, ID, nome utente, password e, se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza, ID SAP ed estensione SAP.

Per creare un utente in base a un modello utente:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro amministrazione, Utente**, quindi fare clic su **Utente da modello predefinito**. Viene visualizzata una finestra di dialogo Utente che contiene gli attributi del modello utente selezionato.
2. Nella scheda **Generale**, in **Utente**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare il nome dell'utente.
 - Nella casella **Cognome**, digitare il cognome dell'utente.

3. In **Identificazione sistema**, procedere come segue:

- Nella casella **ID**, digitare un ID numerico univoco utilizzato per identificare l'utente nella piattaforma di comunicazione.
- Nella casella **Nome utente**, digitare un nome utente univoco. Questo nome viene utilizzato al momento della connessione all'applicazione Manager e per la registrazione dei dati statistici.
- Nell'elenco **Autenticazione**, procedere come segue:
 - Se si desidera convalidare l'utente tramite il sistema, selezionare **Utilizza OpenScape Contact Center**, quindi digitare la password nella casella **Password** e ripetere la digitazione nella casella **Verifica password**, per assicurarsi che sia corretta.

NOTA: Se si sta configurando un utente SAP CIC user, è necessario utilizzare l'autenticazione di OpenScape Contact Center e la password deve corrispondere a quella specificata nel sistema SAP.

- Per utilizzare la convalida di Windows, fare clic su **Utilizza Windows**, quindi digitare il nome NetBIOS del dominio Windows nella casella **Dominio**. Assicurarsi che il nome utente in Windows e OpenScape Contact Center coincida. Se si seleziona questa opzione, all'avvio dell'applicazione Manager per l'utente non viene visualizzata la finestra **Logon**.
4. Se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza, fare clic sulla scheda **Supporto** e procedere come segue:
- Selezionare la casella di controllo **Attiva integrazione SAP ICI**.
 - Nella casella **ID SAP**, digitare l'ID utente richiesto per le applicazioni SAP ICI.
 - Nella casella **Estensione**, digitare l'estensione richiesta per le applicazioni SAP ICI.
5. Fare clic su **OK**.

4.2.4 Creazione di più utenti in base a un modello utente

Quando si è connessi a un database di progettazione, è possibile creare simultaneamente vari utenti basati su un modello utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2, "Informazioni sui modelli utente", a pagina 49.](#)

NOTA: Non è consentito creare più utenti quando si è connessi a un database di produzione.

Per ogni utente creato, è necessario fornire gli attributi specifici per l'utente (ovvero, nome, cognome, ID, nome utente, password e, se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza, ID SAP ed estensione SAP). Gli attributi restanti vengono impostati in base a un modello utente specificato.

È inoltre possibile creare più utenti importando un file di testo che elenca gli attributi specifici per l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2.5, "Creare più utenti importando un file di testo", a pagina 57.](#)

Per creare più utenti:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro amministrazione, Utente** quindi fare clic su **Aggiungi più utenti**.
2. Nella finestra **Aggiungi più utenti**, completare i seguenti attributi per ciascun utente da creare:
 - **Nome** – Digitare il nome dell'utente.
 - **Cognome** – Digitare il cognome dell'utente.
 - **ID** – Digitare un ID numerico univoco per identificare l'utente sulla piattaforma di comunicazione.
 - **Nome utente** – Digitare un nome utente univoco. Questo nome viene utilizzato al momento della connessione all'applicazione Manager e per la registrazione dei dati statistici.
 - **Password** – Digitare la password richiesta per l'autenticazione OpenScape Contact Center. Se il modello utente specifica di utilizzare l'autenticazione Windows, è possibile lasciare vuota questa casella. Se questa casella rimane vuota e il modello utente specifica di utilizzare l'autenticazione OpenScape Contact Center, l'utente non viene creato.
 - **Conferma password** – Digitare la password di nuovo per confermarne la correttezza.

- **ID SAP** – Digitare l'ID utente richiesto per le applicazioni SAP ICI. Questo ID è obbligatorio solo se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza. Se non è disponibile alcuna licenza SAP ICI, questa casella deve rimanere vuota.
 - **Estensione SAP** – Digitare l'estensione utente richiesta per le applicazioni SAP ICI. Questa estensione è obbligatoria solo se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza. Se non è disponibile alcuna licenza SAP ICI, questa casella deve rimanere vuota.
 - **Modello utente** – Fare clic sulla cella nella tabella e selezionare il nome del modello utente dall'elenco. Se questa casella rimane vuota, viene utilizzato il modello utente predefinito; tuttavia, se nella finestra di dialogo Opzioni (vedere [Sezione 20.1, "Configurazione delle opzioni personali", a pagina 417](#)) non è stato specificato un modello utente predefinito, l'utente non viene creato.
3. Fare clic su **Crea utenti**. L'applicazione crea gli utenti in base alle informazioni fornite. L'Elenco utenti indica lo stato del processo di creazione dell'utente:
- – Indica che l'utente è stato creato.
 - – Indica che l'utente non è stato creato.

4.2.5 Creare più utenti importando un file di testo

Quando si è connessi a un database di progettazione, è possibile creare più utenti importando un file di testo che elenca gli attributi specifici per utente. Per le specifiche relative al file di testo, vedere [Sezione 4.2.5.1, "Requisiti dell'Elenco utenti", a pagina 58](#).

NOTA: Non è consentito creare più utenti quando si è connessi a un database di produzione.

Per creare più utenti importando un file di testo:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Importa utenti**.
2. Nella finestra di dialogo **Apri file**, selezionare il file di testo che contiene l'elenco degli utenti da importare, quindi fare clic su **Apri**.
3. Nella finestra **Aggiungi più utenti**, verificare che gli attributi nell'elenco siano stati importati correttamente.
4. Se desiderato, nella colonna **Modello utente**, fare clic sulla cella e selezionare il modello utente richiesto dall'elenco.

Operazioni con utenti, modelli e profili

Informazioni sui modelli utente

5. Fare clic su **Crea utenti**. L'applicazione crea gli utenti in base al modello specificato nel file di testo o, se non è stato specificato un modello, in base al modello utente predefinito. L'Elenco utenti indica lo stato del processo di creazione dell'utente:

- – Indica che l'utente è stato creato.
- – Indica che l'utente non è stato creato.

4.2.5.1 Requisiti dell'Elenco utenti

L'Elenco utenti è un file di testo che contiene un elenco di utenti da creare. Il file di testo deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Deve contenere un record utente per riga.
- Ogni riga deve contenere sei campi separati da un carattere | (cinque caratteri |), tranne se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza – in tal caso, ogni riga deve contenere otto campi separati da un carattere | (sette caratteri |).
 - Ad esempio, se le applicazioni SAP ICI non sono state concesse in licenza e si specifica un modello utente, la riga contiene:
Nome|Cognome|ID|Nome utente|Password|Modello utente
 - Se le applicazioni SAP ICI sono concesse in licenza e non è stato specificato un modello utente, ogni riga contiene:
Nome|Cognome|ID|Nome utente|Password|ID SAP|Estensione SAP|
dove l'ultimo carattere | è necessario per indicare che un Modello utente non è specificato.
- Il testo distingue tra lettere maiuscole e minuscole e viene visualizzato esattamente come viene digitato.
- Le righe di commento che iniziano con // verranno ignorate.

La tabella seguente riassume i campi per ogni record.

Nome campo	Obbligatorio	Descrizione campo
Nome	Y	Nome dell'utente. Massimo 30 caratteri.
Cognome	Y	Cognome dell'utente. Massimo 35 caratteri
ID	Y	ID numerico univoco da associare al nome utente sulla piattaforma di comunicazione. Per OpenScape Business, massimo tre cifre. Per gli altri tipi di piattaforme di comunicazione, massimo sei cifre.

Tabella 1

Campi richiesti per ogni record utente

Nome campo	Obbligatorio	Descrizione campo
Nome utente	Y	Nome utilizzato al momento della connessione all'applicazione Manager e per la registrazione dei dati statistici. Massimo 35 caratteri.
Password	N	Se il modello utente specifica di utilizzare l'autenticazione Windows, è possibile lasciare vuoto questo campo. Se il modello specifica di utilizzare l'autenticazione OpenScape Contact Center e questo campo rimane vuoto, l'utente non viene creato. Massimo 16 caratteri.
ID SAP	N	Obbligatorio solo se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza.
Estensione SAP	N	Obbligatorio solo se le applicazioni SAP ICI sono state concesse in licenza.
Modello utente	N	Se questo campo rimane vuoto, viene utilizzato il modello utente predefinito; tuttavia, se nell'applicazione Manager non è stato specificato un modello utente predefinito, l'utente non viene creato. Massimo 32 caratteri.

Tabella 1

Campi richiesti per ogni record utente

4.3 Informazioni sui profili utente

Un profilo utente è un insieme di autorizzazioni di accesso predefinite utilizzabili per configurare un tipo di utente specifico. Ad esempio, si può consentire a un utente con il profilo di Amministratore di accedere a tutte le funzioni e i comandi di Manager, mentre un utente con il profilo di Supervisore può essere autorizzato solamente a configurare utenti. È possibile creare un profilo o utilizzare uno dei profili utente predefiniti forniti dall'applicazione.

4.3.1 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.

4.3.1.1 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

Operazioni con utenti, modelli e profili

Informazioni sui profili utente

di contatti e in interazione con risorse esterne, ad es. una piattaforma 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. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 19, "Operazioni con la funzione multi-tenancy"](#).

- **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. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 19, "Operazioni con la funzione multi-tenancy"](#).

- **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. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 19, "Operazioni con la funzione multi-tenancy"](#).

4.3.1.2 profili utente Client Desktop/ Portale agenti

NOTA: Su tutti i profili utente Client Desktop / Portale agenti è attivo il controllo della licenza e non è possibile aggiungere funzioni aggiuntive a questi profili.

Il sistema fornisce i seguenti profili utente predefiniti per l'applicazione Client Desktop / Portale agenti:

- **Agente** – Il profilo Agente è concepito per gli utenti che operano in un centro contatti strutturato. Questo profilo include le autorizzazioni di gestione contatto complete, necessarie per raggiungere la massima efficienza ed efficacia nell'elaborazione dei contatti.
- **Associato A** – Il profilo Associato A è concepito per gli utenti che spesso gestiscono contatti e rispondono alle domande dei clienti ma non sono utenti per “grandi volumi”. Gli utenti con questo profilo non vengono valutati in base all’efficienza con cui gestiscono le interazioni con i clienti, ma spesso sono le persone più appropriate all’interno dell’organizzazione per gestire questioni particolari.
- **Associato E** – Il profilo Associato E è concepito per professionisti ed esperti i cui servizi possono essere richiesti a supporto delle necessità in tempo reale del centro contatti. Gli utenti con questo profilo possono essere responsabili di un’area del business, ad esempio il conto debitori, o essere incaricati di approvare contratti e ordini di acquisto.
- **Agente CRM** – Il profilo Agente CRM è concepito per utenti dotati di licenza per l’uso dell’integrazione Desktop SAP CIC per gestire messaggi e-mail, che eseguono l’applicazione Client Desktop in modalità CRM. In modalità CRM, l’applicazione Client Desktop può essere utilizzata per gestire solo messaggi e-mail e non richiede una licenza Client Desktop separata.
- **Agente telefonia** – Il profilo Agente telefonia è concepito per utenti che operano in un centro contatti strutturato ma che non sono dotati di licenza per l’applicazione Client Desktop / Portale agenti. Questo profilo consente agli utenti di ricevere contatti instradati dal sistema OpenScape Contact Center esclusivamente tramite telefono. Questo profilo non è supportato nella piattaforma di comunicazione OpenScape Voice.

4.3.2 Configurazione di un profilo utente

È possibile creare un nuovo profilo utente o modificare profili esistenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.3, "Informazioni sui profili utente", a pagina 59.](#)

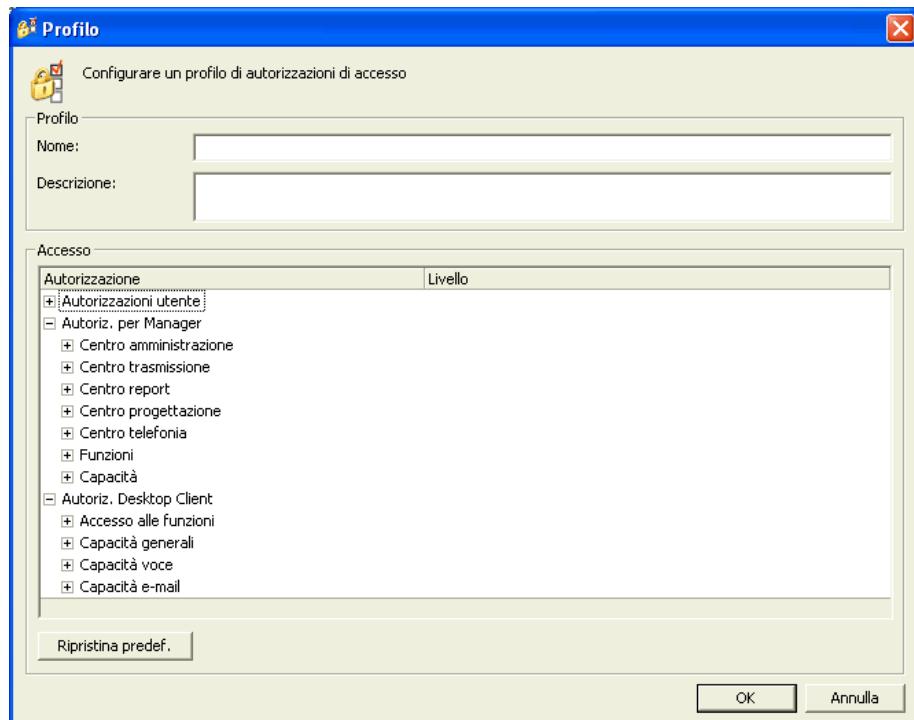
IMPORTANTE: Fare attenzione nell'assegnare autorizzazioni. È opportuno controllare rigorosamente la capacità degli utenti di creare altri utenti e modificarne le autorizzazioni.

NOTA: Per creare o modificare un profilo utente, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Profili. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare il profilo. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429.](#)

Per configurare un profilo utente:

- Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Profilo**.

NOTA: Per creare un nuovo profilo in base a una copia di un profilo, in **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Profili**, quindi, nel riquadro a destra, fare clic con il pulsante destro del mouse sul profilo e selezionare **Crea copia**.



- Nella scheda **Generale**, in **Profilo**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il profilo.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il profilo. La descrizione deve illustrare il tipo di utente appropriato per il profilo.
- In **Accesso**, tutte le autorizzazioni sono impostate su **No o Nessun accesso**. Per ciascuna autorizzazione da modificare, fare clic sulla voce nella colonna **Livello** e selezionare il nuovo livello di accesso dall'elenco. Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, vedere [Sezione 4.3.3, "Livelli di accesso", a pagina 64](#).
- Per impostare tutti i livelli di accesso su **No o Nessun accesso** fare clic su **Ripristina predef..**

Operazioni con utenti, modelli e profili

Informazioni sui profili utente

5. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).
6. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo profilo. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager Profili.
7. Fare clic su **OK**.

4.3.3 Livelli di accesso

In OpenScape Contact Center, a ogni utente o profilo utente viene assegnato un insieme di autorizzazioni e, per ciascuna, un livello di accesso che indica le funzioni consentite all'utente da tale autorizzazione.

IMPORTANTE: Fare attenzione nell'assegnare autorizzazioni. È opportuno controllare rigorosamente la capacità degli utenti di creare altri utenti e modificarne le autorizzazioni.

Alcune autorizzazioni vengono utilizzate per la lettura, la modifica e la creazione di record nel database. I livelli di accesso disponibili per queste autorizzazioni sono:

- **Nessun accesso** – L'utente non può visualizzare o modificare l'elemento.
- **Sola lettura** – L'utente può visualizzare, ma non modificare, l'elemento.
- **Modifica** – L'utente può visualizzare e modificare l'elemento.
- **Completa** – L'utente può creare, visualizzare, modificare ed eliminare l'elemento.

Alcune funzioni possono solo essere attivate o disattivate. I livelli di accesso disponibili per queste autorizzazioni sono:

- **No** – L'utente non può accedere alla funzione.
- **Sì** – L'utente può accedere alla funzione.

Se sono selezionati due o più profili per un utente, l'effettivo livello di accesso dell'utente è quello più alto previsto da tali profili. Ad esempio, se il livello di accesso in uno dei profili è **Completo**, il livello effettivo di accesso dell'utente sarà **Completo**.

Se si configura solo un profilo, è disponibile anche il livello di accesso **Limitato**. Se si seleziona **Limitata** per un'autorizzazione in un profilo significa che quando il profilo viene selezionato per un utente, il livello di accesso effettivo dell'utente sarà **No** o **Nessun accesso** (come appropriato), anche se si seleziona un altro profilo con un livello di accesso superiore.

Operazioni con utenti, modelli e profili

Informazioni sui profili utente

5 Configurazione di altre risorse di amministrazione

Il rappresentante dell'assistenza si assume quindi la responsabilità di creare e implementare la configurazione iniziale di OpenScape Contact Center. Ciò include la configurazione delle risorse del Centro amministrazione, ad esempio le posizioni, i server, le origini dati e gli elenchi. Questi elementi normalmente non devono essere riconfigurati. Tuttavia, è necessario configurare reparti e motivi, come descritto in questo capitolo, prima di mettere in produzione la configurazione locale di OpenScape Contact Center.

NOTA: Inoltre esistono alcune opzioni globali che di norma devono essere configurate prima di mettere in produzione la configurazione locale di OpenScape Contact Center. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 20, "Configurazione di altre opzioni globali"](#).

5.1 Configurazione di un reparto

Un reparto è un insieme di utenti OpenScape Contact Center raggruppati a scopo di documentazione. Un reparto può comprendere vari gruppi o singoli utenti da diversi gruppi.

NOTA: Per creare o modificare un reparto, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Reparti. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare il reparto. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata"](#), a pagina 429.

Per configurare un reparto:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Reparto**.
2. Nella scheda **Generale, Reparto**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il reparto.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il reparto. La descrizione del reparto dovrebbe indicare chiaramente l'elemento comune per gli utenti del reparto.
3. Fare clic sulla scheda **Utenti**.
4. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente da includere nel reparto.

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Configurazione di una posizione

5. Fare clic sulla scheda **Report**.
6. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ciascun report che deve visualizzare i dati relativi a tale reparto. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
7. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).
8. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo reparto. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Reparti**.
9. Fare clic su **OK**.

5.2 Configurazione di una posizione

È possibile configurare una posizione per ogni area geografica che si desidera associare a utenti o bacheche OpenScape Contact Center. Le posizioni consentono di generare report utente basati sul fuso orario della posizione di un utente e di visualizzare nelle bacheche l'ora locale nel fuso orario della posizione della bacheca.

NOTA: Per creare o modificare una posizione, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Posizioni**. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare la posizione. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).

Per configurare una posizione:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro amministrazione** quindi fare clic su **Posizione**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Posizione**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la posizione.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la posizione.
 - Nell'elenco **Fuso orario**, selezionare il fuso orario corrispondente alla posizione.

3. In **Contatto**, procedere come segue:

- Nella casella **Nome**, immettere il nome della persona responsabile per la posizione. Tale persona di solito è l'amministratore che configura il database di OpenScape Contact Center e fornisce assistenza tecnica.
- Nella casella **Numero di telefono**, digitare il numero di telefono dove la persona da contattare può essere raggiunta.

4. Fare clic sulla scheda **Utenti**.

5. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ogni utente da associare a questa posizione.

NOTA: Se si desidera rimuovere un utente da una posizione è necessario modificare tale posizione nella definizione utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.1.1, "Configurazione delle proprietà generali dell'utente"](#), a pagina 33.

6. Fare clic sulla scheda **Bacheche**.

7. In **Bacheche**, selezionare la casella di controllo per ogni utente da associare a questa posizione.

8. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata"](#), a pagina 429.

9. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questa posizione. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Posizioni**.

10. Fare clic su **OK**.

5.3 Informazioni sui motivi di Client Desktop / Portale agenti

Un modo per standardizzare le procedure operative consiste nel forzare gli utenti di Client Desktop / Portale agenti a scegliere un motivo quando entrano o escono da determinati stati di gestione o routing. L'applicazione Manager consente di configurare i seguenti tipi di motivi che gli utenti possono selezionare quando cambiano stato:

- Motivi di mancata disponibilità
- Motivi attività
- Motivi attività di follow-up

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Informazioni sui motivi di Client Desktop / Portale agenti

- Motivi post-elaborazione

Per una definizione di tutti gli stati utente, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

5.3.1 Configurazione di un motivo mancata disponibilità

Un motivo di mancata disponibilità spiega perché un utente decide di passare allo stato routing non disponibile. Quando l'utente è connesso alla piattaforma, ma non è disponibile per gestire contatti entranti, dovrebbe selezionare lo stato routing Non disponibile. I motivi di mancata disponibilità di solito vengono configurati per gestire assenze dovute a cause comuni, quali la pausa pranzo, e così via. Il sistema non instrada contatti a un utente nello stato di routing Non disponibile.

NOTA: Per creare o modificare un motivo mancata disponibilità, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Motivi di mancata disponibilità**.

NOTA: Se si utilizza la funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center, il sistema OpenScape Contact Center pone un utente in stato routing Non disponibile se non risponde a un contatto instradato. Un motivo predefinito per la mancata disponibilità viene assegnato al cambiamento di stato routing.

Per configurare un motivo mancata disponibilità:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Motivo non disponibile**.
2. Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il motivo mancata disponibilità.
3. Nella casella **Descrizione**, specificare una descrizione per il motivo di mancata disponibilità.
4. Fare clic su **OK**.

5.3.2 Configurazione di un motivo attività

Un motivo attività spiega perché un utente decide di passare allo stato routing Attività. Quando l'utente è connesso alla piattaforma di comunicazione, ma sta eseguendo operazioni di lavoro non associate ai contatti, come la partecipazione a riunioni o a sessioni di training, dovrebbe selezionare lo stato routing Attività. Il sistema non instrada contatti a un utente nello stato di routing Attività.

NOTA: Per creare o modificare un motivo attività, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Motivi attività.

Per configurare un motivo attività:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Motivo attività**.
2. Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il motivo attività.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il motivo attività.
4. Fare clic su **OK**.

5.3.3 Configurazione di un motivo attività di follow-up

Un motivo attività di follow-up è una spiegazione per il passaggio di un utente allo stato di gestione Attività di follow-up. Un utente si trova nello stato di gestione Attività di follow-up quando esegue attività successive alla disconnessione di un contatto, ad esempio prende note o invia informazioni di follow-up.

Benché gli utenti possano decidere autonomamente di entrare nello stato di gestione Attività di follow-up, è possibile impostare una definizione utente in modo da disporli in tale stato quando completano un contatto. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.1.1, "Configurazione delle proprietà generali dell'utente"](#), a pagina 33.

NOTA: Per creare o modificare un motivo Attività di follow-up, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Motivi attività di follow-up.

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Informazioni sui motivi di Client Desktop / Portale agenti

Per configurare un motivo attività di follow-up:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Motivo attività di follow-up**.
2. Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il motivo attività di follow-up.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il motivo attività di follow-up.
4. Fare clic su **OK**.

5.3.4 Configurazione di un motivo post-elaborazione

Un motivo post-elaborazione è una descrizione delle operazioni eseguite da un utente per completare un contatto. Ad esempio, un'indicazione relativa alla conclusione di una vendita, alla risoluzione di un problema o all'aggiornamento di un record cliente. I report cronologici monitorano i motivi post-elaborazione selezionati.

Se per un utente è selezionata l'opzione Motivo post-elaborazione richiesto (vedere [Sezione 4.1.1, "Configurazione delle proprietà generali dell'utente"](#), a [pagina 33](#)), l'utente deve selezionare almeno un motivo post-elaborazione per ogni contatto.

NOTA: Per creare o modificare un motivo post-elaborazione, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Motivi post-elaborazione**.

Per configurare un motivo post-elaborazione:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Motivo post-elaborazione**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il motivo post-elaborazione.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il motivo post-elaborazione.
3. Fare clic sulla scheda **Coda**.
4. In **Coda**, selezionare la casella di controllo per ogni coda da associare a questo motivo post-elaborazione.
5. Fare clic su **OK**.

5.4 Informazioni sui server

Il sistema OpenScape Contact Center utilizza i seguenti server:

- Server di amministrazione
- Callback Server (solo se la funzione di richiamata è attivata)
- Server Call Director (solo se la funzione Call Director è attivata)
- Server Config Sync
- Server gestione dati
- Server e-mail (solo se la funzione e-mail è attivata o se l'opzione dei report e-mail è abilitata)
- Server OpenMedia
- Server presenze
- Real Time Server

NOTA: È possibile configurare un'istanza aggiuntiva del Real Time Server su un server ausiliario. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 5.4.4, "Configurazione di un Real-Time Server su un server ausiliario", a pagina 78.](#)

- Server report
- Server di routing
- Server SAP CIC (solo se l'integrazione SAP CIC è attivata)
- Server SAP ICI (solo se l'integrazione SAP ICI è attivata)

NOTA: È possibile configurare il server SAP per l'esecuzione sul server principale o su un server ausiliario. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 5.4.1, "Configurare le proprietà server", a pagina 74.](#)

- Server statistiche
- T-Server
- Server Watchdog

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Informazioni sui server

- Server di interazione Web

NOTA: Alcune funzioni che sono state attivate utilizzando un file della licenza devono essere abilitate prima dell'uso. Per ulteriori informazioni, vedere ["Attivazione delle caratteristiche"](#).

È possibile configurare le proprietà server e creare notifiche utilizzate per avvertire l'amministratore in caso di problemi con qualsiasi server.

NOTA: Quando si carica un database di progettazione, il sistema sovrascrive il nome host di tutti i server che condividono lo stesso host del server di amministrazione con il nome host del server su cui risiede il database di produzione. Ciò assicura che il nome host del server sia sempre configurato correttamente.

5.4.1 Configurare le proprietà server

Per tutti i server OpenScape Contact Center ad eccezione del Server Watchdog, è possibile modificare nome, nome host e numero porta della risorsa server. Per configurare le proprietà di un server Watchdog, vedere [Sezione 5.4.2, "Configurazione di un server Watchdog", a pagina 75](#).

NOTA: Per creare o modificare una risorsa server, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Server.

NOTA: Se si è connessi al database di produzione e si modificano le proprietà del server, è necessario riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le proprietà del server. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le proprietà di un server:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Risorse**, fare clic su **Server**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sul server da modificare.

3. Nella casella **Nome**, immettere il nuovo nome del server.
4. Nella casella **Nome host**, specificare il nome host del computer dove risiede il server. È possibile immettere fino a 15 caratteri su un server principale o un server report centralizzati oppure fino a 128 caratteri su un server ausiliario.

NOTA: Se si sta configurando un server SAP che viene eseguito sul server ausiliario, è necessario digitare il nome host del server ausiliario.

5. Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del server sul computer dove risiedono i server.

NOTA: Se nel computer server è attivo un firewall e si modifica il numero di porta di un server dopo la configurazione iniziale del sistema, è necessario riconfigurare le impostazioni del firewall.

6. Fare clic su **OK**.

5.4.2 Configurazione di un server Watchdog

L'applicazione crea automaticamente un server Watchdog su ogni computer nel quale è installato un server OpenScape Contact Center. Il server Watchdog avvia ed esegue il monitoraggio di tutti gli altri server OpenScape Contact Center ed invia le notifiche.

È possibile modificare il nome e il numero porta di un server Watchdog ma non il nome host. L'applicazione modifica automaticamente il nome host del server Watchdog, se si modifica il nome host del server nel quale risiede il server Watchdog.

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Informazioni sui server

Si può inoltre configurare il modem che il server Watchdog utilizza per connettere un server ausiliario al server principale.

NOTA: Per modificare un Server Watchdog è necessario essere dotati di accesso Modifica per l'autorizzazione Manager **Server**.

NOTA: Se si è connessi al database di produzione e si modificano le proprietà del server, è necessario riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare un server Watchdog. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406.

Per configurare un server Watchdog:

1. Nel **Centro amministrazione**, in **Risorse**, fare clic su **Server**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sul server Watchdog da modificare.
3. Nella casella **Nome**, immettere il nuovo nome del server.
4. Nella casella **Numero porta**, digitare l'identificativo utilizzato per distinguere le connessioni per l'host.
5. Fare clic sulla scheda **Modem**.
6. Selezionare la casella di controllo **Utilizza modem** se si desidera utilizzare un modem per connettere un server ausiliario al server principale, quindi procedere come segue:
 - Nella casella **Porta di comunicazione**, selezionare la porta di comunicazione del server.
 - Nella casella **Stringa di inizializzazione**, digitare la stringa utilizzata per inizializzare il modem.
 - Nella casella **Stringa di riaggancio**, digitare la stringa utilizzata per riagganciare il modem.
7. Fare clic su **OK**.

5.4.3 Configurazione del server OpenMedia

Il server OpenMedia è lo stesso server utilizzato dalla funzione Mobile Supervisor Supervisor.

Prima di configurare il server OpenMedia

Installazione dell'Application Server di OpenScape Contact Center. Per maggiori informazioni, vedere *OpenScape Contact Center Enterprise V9 R1, Guida all'installazione*, capitolo **Installazione dell'Application Server di OpenScape Contact Center**.

Configurazione del server OpenMedia

1. Attivare la funzionalità OpenMedia. In **Centro amministrazione**, in **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**. Quindi, nel campo **Impostazioni di sistema**, fare clic su **Sistema** e sulla scheda **Funzioni**. Selezionare la casella di controllo **OpenMedia** e fare clic su **OK**.
2. Dopo aver attivato la funzione, verrà visualizzata una nuova scheda **OpenMedia**. Accedere a **Strumenti->Opzioni>Impostazioni di sistema->Sistema** e fare clic sulla scheda **OpenMedia**.
3. Questa scheda abilita la possibilità di creare nuovi Connettori. Nell'area *Aggiungi connettore*, dare un **nome al Connettore**, l'**Unità operativa** utilizzerà il valore **Predefinito**, quindi fare clic su **Aggiungi**. Un nuovo Connnettore verrà aggiunto alle Impostazioni di sistema. È possibile aggiungere un massimo di dieci connettori.

NOTA: quando l'OSCC è un sistema multi-tenancy, scegliere l'unità operativa dall'elenco a discesa delle unità operative disponibili.

4. Per eliminare un connettore, selezionare quello che si desidera rimuovere dalla tabella contenente tutti i connettori e fare clic su **Elimina**.

Configurazione di un connettore

1. Prima di configurare un connettore, chiudere il modulo Opzioni.
2. Accedere a **Strumenti->Opzioni** e fare clic sul **Connettore** che si desidera configurare.
3. Nella scheda **Generale**, selezionare un'**immagine** per il Connnettore.
4. Nella scheda **Connettore**, selezionare le **Impostazioni server** desiderate. Immettere le credenziali del server Social Media che corrispondono al **Nome logon** e alla **Password**. Il token è un generatore di password sul server OSCC che verifica quale connettore è connesso è al centro contatti. Fare clic su **Genera** per creare una password.

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Informazioni sui server

5. Nella scheda **Impostazioni**, impostare il **Numero max** di messaggi di posticipazione, il **Tempo posticipazione automatica** e il **Tempo posticipazione max**, in giorni: ore: minuti. È inoltre possibile impostare il **Timeout sessione** in ore: minuti: secondi.

NOTA: in caso di ambiente multi-tenancy, i connettori verranno visualizzati solo quando l'utente Manager è connesso all'unità operativa corrispondente.

5.4.4 Configurazione di un Real-Time Server su un server ausiliario

Il centro contatti può utilizzare un server ausiliario per gli utenti aggiuntivi. In questo caso è necessario configurare una nuova risorsa Manager per il Real Time Server installato nel server ausiliario. Prima di configurare la nuova risorsa Real Time Server nell'applicazione Manager, è necessario installare il software OpenScape Contact Center sul server ausiliario.

Dopo la configurazione del Real Time Server, è possibile modificare le proprietà del Real Time Server come per gli altri server OpenScape Contact Center. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 5.4.1, "Configurare le proprietà server"](#), a pagina 74.

NOTA: Per creare o modificare un Real Time Server, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Server.

NOTA: Se si è connessi al database di produzione e si configura un nuovo Real Time Server, è necessario riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale.

5.4.5 Configurazione di una notifica.

Per assicurarsi che gli amministratori siano sempre informati dello stato del sistema, è possibile configurare notifiche automatiche. È possibile configurare il sistema in modo che venga inviato a qualcuno un messaggio e-mail o una pagina se si verifica un problema nell'utilizzo del database o di uno dei server OpenScape Contact Center.

NOTA: Per creare o modificare una notifica, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Notifiche.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare una notifica. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406.

L'indirizzo del mittente per notifiche via e-mail è "OpenScape_Contact_Center". Se l'autenticazione del mittente è parte integrante delle misure di sicurezza del server SMTP, assicurarsi che il server sia abilitato ad inviare messaggi e-mail usando "OpenScape_Contact_Center" come "Indirizzo mittente".

Per configurare una notifica:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Notifica**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Notifica**, procedere come segue:
 - a) Nell'elenco **Condizione**, selezionare una delle seguenti condizioni:
 - **Utilizzo database** – Indica che lo spazio disponibile su disco non è sufficiente per memorizzare i dati che verranno generati nelle prossime due settimane, in base ai periodi di mantenimento configurati. Per ulteriori informazioni sui periodi di mantenimento dati, vedere Sezione 20.6, "Configurazione delle opzioni di gestione dati", a pagina 436.
 - **Server inattivo** – Indica che il server non è operativo.
 - **Tempo di risposta server** – Indica che il tempo di risposta del server è più lungo del previsto.
 - **Server attivo** – Indica che il server è nuovamente operativo.
 - b) Nell'elenco **Componente**, selezionare il server da monitorare.
3. In **Tipo**, nell'elenco **Metodo di notifica**, selezionare il tipo di notifica da utilizzare: **E-mail** o **Pager**.

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Informazioni sui server

4. Se nella fase 3 è stato selezionato **E-mail** in **Dettagli**, configurare il messaggio e-mail nel modo seguente:
 - a) Nella casella **Indirizzo e-mail**, digitare l'indirizzo e-mail al quale inviare la notifica.
 - b) Nella casella **Messaggio**, digitare il messaggio da inviare all'indirizzo e-mail specificato.
 - c) Nella casella **Server SMTP**, specificare il nome host del computer dove risiede il server SMTP.
5. Se nella fase 3 è stato selezionato **Pager** in **Dettagli**, configurare il pager nel modo seguente:
 - a) Nella casella **Numero pager**, digitare il numero del pager da chiamare.
 - b) Nella casella **Codice numerico**, digitare il codice per la condizione selezionata. Ad esempio, se vengono selezionate le cifre 111, sul cercapersona compare un codice numerico.
 - c) Nella casella **Numero tentativi**, selezionare il numero di tentativi di connessione al pager da effettuare.
 - d) Nella casella **Intervallo di ripetizione**, selezionare l'intervallo di attesa fra un tentativo di connessione al pager e quello successivo.
 - e) Nella casella **Ritardo messaggi**, scegliere l'intervallo di tempo fra la selezione del numero di pager e l'invio delle cifre del codice numerico.
6. Per verificare la notifica configurata, fare clic su **Test**.
7. Fare clic su **OK**.

5.5 Configurazione di un'origine dati

È possibile accedere alle informazioni presenti su un database compatibile ODBC esterno, quindi utilizzare tali informazioni in un componente Funzione database come supporto nelle decisioni sul routing dei contatti. È necessario assicurarsi che il database esterno fornisca mappature ai tipi di dati compatibili ODBC.

Per accedere a un database compatibile ODBC esterno, procedere come segue sul server OpenScape Contact Center:

- In Windows, configurare un'origine dati ODBC che si connetta al database esterno. Poiché il sistema OpenScape Contact Center è a 32 bit, sono supportate solo le origini dati ODBC a 32 bit.
- Nell'applicazione Manager è necessario configurare una definizione per ciascuna origine dati ODBC a cui accedere.

NOTA: Per creare o modificare una definizione Origine dati, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Origini dati**.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), la definizione dell'origine dati in OpenScape Contact Center è duplicata, quindi occorre assicurarsi che l'origine dati ODBC sia configurata in Windows con le stesse informazioni sia sul server principale che su quello di backup.

NOTA: Una connessione al database lenta può limitare le prestazioni del centro contatti. Assicurarsi che le origini dati a cui connettersi non compromettano la produttività del centro contatti.

Per configurare un'origine dati:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro amministrazione**, quindi fare clic su **Origine dati**.
2. In **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome origine dati**, digitare il nome dell'origine dati. Per individuare il nome dell'origine dati desiderata, fare clic su **Trova**.
 - Nella casella **Connessioni max**, specificare il numero massimo di connessioni disponibile per l'origine dati.

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Configurazione di un elenco

3. In **Accesso**, procedere come segue:
 - Nella casella **ID utente**, digitare l'ID dell'utente in grado di connettersi a questa origine dati.
 - Nella casella **Password**, digitare la password per l'ID utente.
4. Per verificare la connessione all'origine dati, fare clic su **Test**.
5. Fare clic su **OK**.

5.6 Configurazione di un elenco

È possibile configurare una risorsa elenco nell'applicazione Manager che consente di accedere a un elenco LDAP esterno. L'elenco LDAP può quindi essere utilizzato per cercare informazioni, quali nome, numero di telefono o indirizzo e-mail. Ad esempio, nell'applicazione Client Desktop, l'elenco esterno è utilizzabile per contattare colleghi e clienti al di fuori del centro contatti.

Nell'applicazione Manager, l'elenco esterno viene utilizzato per selezionare destinatari al momento di inviare report tramite e-mail. È possibile configurare fino a due elenchi da utilizzare nelle applicazioni Manager e Client Desktop.

NOTA: Per creare o modificare un elenco, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Elenchi**.

Per configurare un elenco:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro amministrazione** quindi fare clic su **Elenco**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Elenco**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare il nome dell'elenco.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per l'elenco.

3. In **Connessione**, procedere come segue:

- Nella casella **Nome host**, specificare il nome host del server dell'elenco.
- Nella casella **Numero porta**, digitare il numero porta TCP/IP del server elenco. Il valore predefinito è 389.
- Per verificare il logon al server dell'elenco fare clic su **Test**. È necessario immettere il nome account e la password per accedere al server dell'elenco.

NOTA: In questo modo si verifica la connessione da questo server e non dal computer client.

4. Fare clic sulla scheda **Interroga**.5. In **Campi**, procedere in uno dei modi seguenti:

- Per configurare un nuovo campo elenco da interrogare, fare clic su **Aggiungi**, quindi configurare il campo.
- Per modificare un campo elenco esistente da interrogare, selezionarlo nell'elenco, fare clic su **Modifica** quindi configurare il campo.
- Per eliminare un campo elenco esistente, selezionarlo nell'elenco e fare clic su **Elimina**.

NOTA: L'ordine dall'alto in basso dei campi nell'elenco riflette l'ordine in cui sono visualizzati i campi nelle applicazioni Manager e Client Desktop. Per modificare l'ordine dei campi, fare clic in qualsiasi punto di una riga per selezionarla, quindi fare clic sul tasto freccia in alto o in basso a destra dell'elenco per spostare la riga rispettivamente verso l'alto o il basso.

6. In **Stringa di interrogazione**, specificare i componenti della stringa di interrogazione utilizzati per individuare voci nell'elenco:

- Nella casella **Nome distintivo della base**, immettere il nome distintivo della base come punto di partenza per l'interrogazione. Il nome distintivo della base comprende una o più stringhe Nome attributo e Valore attributo separate dal carattere "=", ad esempio, **ou=vendite, o=miaazienda.com**.
- Nell'elenco **Ambito**, selezionare l'ambito dell'interrogazione dall'elenco: **Base**, **Un livello** o **Albero secondario**.
- Nella casella **Classi oggetto**, immettere l'elenco delle classi oggetto da utilizzare per filtrare l'interrogazione. Le classi di oggetti nell'elenco devono essere separate da virgolette.

Configurazione di altre risorse di amministrazione

Configurazione di un elenco

- Nella casella **Categorie oggetto**, immettere l'elenco di categorie oggetto da utilizzare per filtrare l'interrogazione. Le categorie oggetto nell'elenco devono essere separate da virgole.

7. Fare clic sulla scheda **Risultati**.

8. In **Campi**, procedere in uno dei modi seguenti:

- Per configurare un nuovo campo elenco da visualizzare nei risultati di ricerca, fare clic su **Aggiungi**, quindi configurare il campo.
- Per modificare un campo elenco da visualizzare nei risultati di ricerca, selezionare il campo di ricerca nell'elenco e fare clic su **Modifica**, quindi configurare il campo.
- Per eliminare un campo elenco esistente, selezionarlo nell'elenco e fare clic su **Elimina**.

9. Fare clic su **OK**.

OpenScape Contact Center

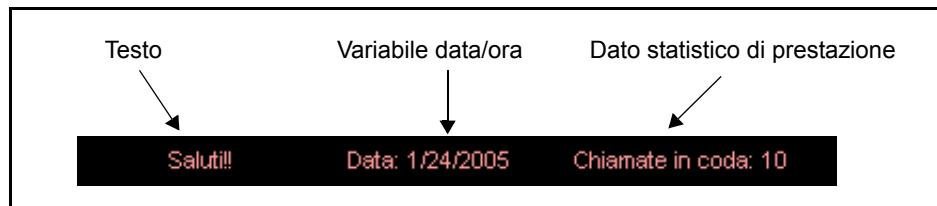
6 Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Manager e supervisori possono trasmettere informazioni a utenti del centro contatti in due modi:

- Al Broadcaster nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti (vedere Sezione 6.1, "Informazioni sul Broadcaster", a pagina 86)
- Alle bacheche nel centro contatti (vedere Sezione 6.2, "Informazioni sulle bacheche", a pagina 94)

È possibile visualizzare i seguenti tipi di contenuto:

- **Testo** – Il testo può essere utilizzato da solo o in combinazione con variabili data/ora e dati statistici per fornire un'etichetta per la variabile o il dato statistico. Ad esempio, se si include una variabile data in una visualizzazione, si potrebbe aggiungere il testo **La data di oggi è:**
- **Variabili data/ora** – Queste variabili visualizzano la data e l'ora correnti, aggiornate in tempo reale.
- **Dati statistici di prestazione** – Questi dati su varie risorse del centro contatti vengono ricevuti dai server OpenScape Contact Center ed aggiornati in tempo reale.



Ogni raccolta di contenuto viene denominata "visualizzazione". Queste visualizzazioni vengono trasmesse a gruppi definiti di utenti o bacheche, chiamati distribuzioni. Il meccanismo visualizzazione/distribuzione consente di definire il contenuto rivolto a utenti specifici e trasmetterlo direttamente a tali utenti o a particolari bacheche. In un'impostazione semplice, è possibile avere distribuzioni basate sull'impostazione della coda o utenti raggruppati in base al supervisore.

Ogni Broadcaster o bacheca può mostrare solo una visualizzazione.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sul Broadcaster

6.1 Informazioni sul Broadcaster

Il Broadcaster è un supporto di visualizzazione disponibile sul desktop degli utenti. Per ricevere la visualizzazione Broadcaster, l'utente deve aver avviato l'applicazione Client Desktop / Portale agenti e disporre della funzionalità Broadcaster.



Il Broadcaster può mostrare una singola visualizzazione Broadcaster. Tutti i dati statistici nella visualizzazione Broadcaster sono relativi all'utente.

Le visualizzazioni Broadcaster presentano gli elementi seguenti:

- Una sola riga di testo.
- Scorrimento – l'utente può sospendere lo scorrimento del testo.
- Visualizzazione di dati statistici su utenti, contatti, gruppi, code e aggregati.

I dati statistici sono separati tra loro da una spaziatura, in modo da occupare l'intera area di visualizzazione. Se il contenuto supera i margini dell'area, la visualizzazione Broadcaster mostra una spaziatura adeguata fra i dati statistici.

6.1.1 Configurazione di una visualizzazione Broadcaster

È possibile configurare diverse visualizzazioni per il Broadcaster. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 6.1, "Informazioni sul Broadcaster", a pagina 86](#).

NOTA: Per creare o modificare una visualizzazione Broadcaster, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Visualizzazioni Broadcaster**.

NOTA: Gli utenti possono esaminare soltanto le visualizzazioni di cui sono proprietari o che appartengono a qualcuno che sono autorizzati a monitorare.

Panoramica

La panoramica seguente illustra le fasi necessarie per configurare tutti gli attributi in una visualizzazione Broadcaster:

1. Configurare le informazioni generali – vedere Sezione 6.1.1.1, "Configurazione delle informazioni generali per una visualizzazione Broadcaster", a pagina 87.
2. Configurare il contenuto – vedere Sezione 6.1.1.2, "Configurazione del contenuto di una visualizzazione Broadcaster", a pagina 88.
3. Configurare una soglia per ogni elemento visualizzazione Broadcaster – vedere Sezione 6.1.1.4, "Configurazione di una soglia per un elemento visualizzazione Broadcaster", a pagina 91.
4. Configurare la distribuzione – vedere Sezione 6.1.1.5, "Configurazione della distribuzione per una visualizzazione Broadcaster", a pagina 93.

6.1.1.1 Configurazione delle informazioni generali per una visualizzazione Broadcaster

Si può configurare il nome, la descrizione e il proprietario di una visualizzazione Broadcaster.

Per configurare le informazioni generali per una visualizzazione Broadcaster:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro trasmissione**, selezionare **Broadcaster** e fare clic su **Visualizza**.
2. In **Visualizza**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la visualizzazione.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione della visualizzazione. Utilizzare la descrizione per specificare le informazioni disponibili nella visualizzazione Broadcaster.
 - Nell'elenco **Proprietario**, selezionare un nome utente. Il proprietario è l'unico utente, eccettuato l'amministratore principale, in grado di modificare le proprietà di questa visualizzazione. È possibile selezionare il proprio nome utente o quello di un utente che si è autorizzati a monitorare. Nella visualizzazione il proprietario può esaminare soltanto gli utenti, i gruppi o le code che è autorizzato a monitorare.
3. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

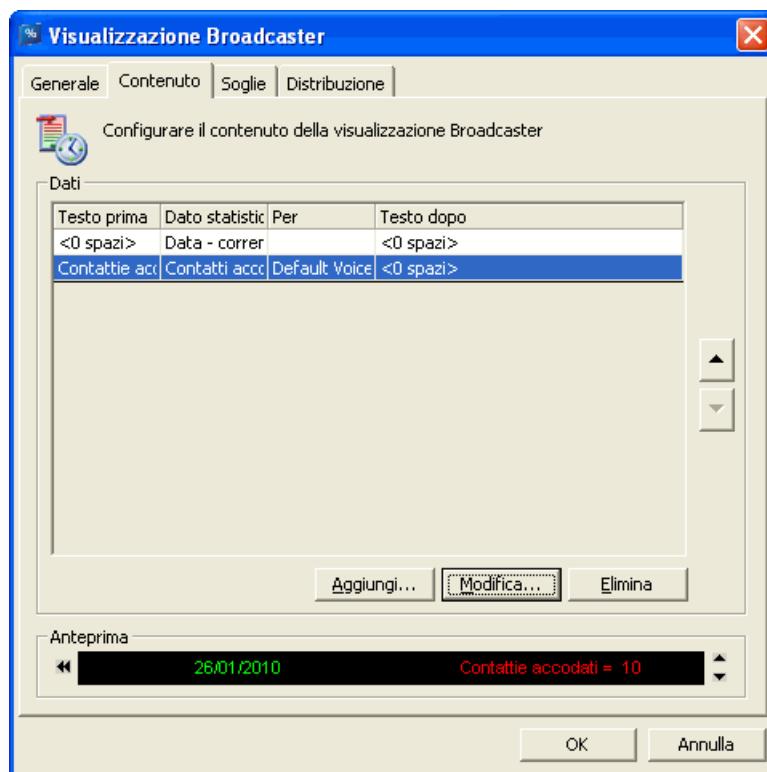
Informazioni sul Broadcaster

6.1.1.2 Configurazione del contenuto di una visualizzazione Broadcaster

È possibile configurare una visualizzazione Broadcaster in modo da mostrare testo, variabili data e ora e dati statistici di prestazione. Le modifiche apportate a una visualizzazione Broadcaster hanno effetto immediato, anche per gli utenti che stanno esaminando tale visualizzazione.

Per configurare il contenuto di una visualizzazione Broadcaster:

1. Nel Centro trasmissione, in Broadcaster, fare clic su **Visualizzazioni**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla visualizzazione Broadcaster per cui si desidera configurare il contenuto.
3. Fare clic sulla scheda **Contenuto**.



4. In **Dati**, procedere in uno dei modi seguenti:
 - Per aggiungere un nuovo elemento visualizzazione Broadcaster, fare clic su **Aggiungi**.
 - Per modificare un elemento visualizzazione Broadcaster esistente, selezionarlo nell'elenco e fare clic su **Modifica**.

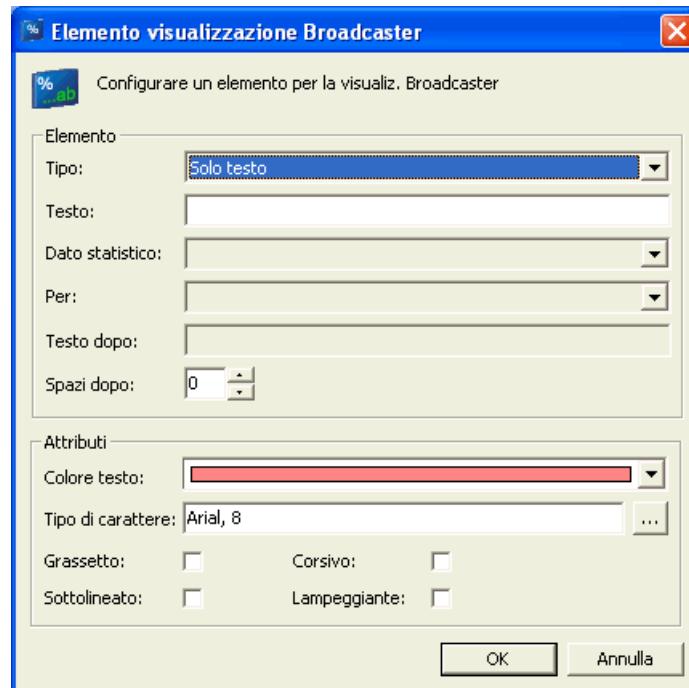
5. Configurare l'elemento visualizzazione Broadcaster (vedere Sezione 6.1.1.3, "Configurazione di un elemento visualizzazione Broadcaster", a pagina 89).
6. Ripetere i punti 4 e 5 per ogni elemento da configurare.
7. Utilizzare il riquadro **Anteprima** per esaminare il contenuto della visualizzazione Broadcaster. Gli elementi compaiono nella visualizzazione nello stesso ordine in cui si presentano nell'elenco. Per modificare l'ordine degli elementi nell'elenco si possono utilizzare le frecce in alto e in basso.
8. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

6.1.1.3 Configurazione di un elemento visualizzazione Broadcaster

È possibile configurare un elemento visualizzazione Broadcaster in modo da mostrare testo, variabili data e ora e dati statistici di prestazione.

Per aggiungere un elemento visualizzazione Broadcaster:

1. Aprire la finestra di dialogo **Elemento visualizzazione Broadcaster**.



2. Nell'elenco **Tipo**, selezionare uno dei tipi disponibili. È possibile scegliere **Solo testo** oppure un tipo di variabile fra i numerosi disponibili.
3. Se è stato selezionato **Solo testo**, nella casella **Testo** immettere il testo che si desidera visualizzare.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sul Broadcaster

4. Se è stato selezionato un tipo di variabile, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Dato statistico**, selezionare il dato statistico da visualizzare nella Visualizzazione Broadcaster. Se si seleziona un dato statistico idoneo per le soglie, è possibile configurare una soglia in un secondo tempo (vedere [Sezione 6.1.1.4, "Configurazione di una soglia per un elemento visualizzazione Broadcaster", a pagina 91](#)).
 - È inoltre possibile digitare il testo che precederà il dato statistico, ad es. un'etichetta o descrizione.
 - Nella casella **Testo prima**, digitare il testo da visualizzare prima del dato statistico.
 - Nella casella **Testo dopo**, digitare il testo da visualizzare dopo il dato statistico.
 - Se è stato selezionato un tipo di variabile Gruppo, Gruppo virtuale, Coda o Aggregato, nell'elenco **Per** selezionare il gruppo, il gruppo virtuale, la coda o l'aggregato relativamente al quale visualizzare il dato statistico. È possibile selezionare solo le code, i gruppi i gruppi virtuali o gli aggregati che l'utente e il proprietario della visualizzazione possono monitorare.

NOTA: Se è stato selezionato il tipo di variabile utente, il dato statistico viene visualizzato a tutti gli utenti a cui è stata assegnata la visualizzazione Broadcaster.

5. Nella casella **Spazi dopo**, digitare o selezionare il numero di spazi da inserire dopo la voce nella visualizzazione Broadcaster. La casella **Spazi dopo** non viene visualizzata quando il Broadcaster è configurato per la spaziatura automatica. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.4.2, "Configurazione delle impostazioni Broadcaster", a pagina 434](#).
6. Nell'elenco **Colore testo**, selezionare il colore da utilizzare per l'elemento nella visualizzazione.
7. Nell'elenco **Tipo di carattere**, selezionare il tipo di carattere da utilizzare per l'elemento nella visualizzazione.
8. Selezionare la casella di controllo per ciascun formato carattere da applicare all'elemento (**Grassetto**, **Sottolineato**, **Corsivo** e/o **Lampeggiante**).
9. Fare clic su **OK**.

6.1.1.4 Configurazione di una soglia per un elemento visualizzazione Broadcaster

È possibile configurare una soglia per alcuni dati statistici disponibili nella visualizzazione Broadcaster. Se una soglia viene superata, si può scegliere di mostrare il nome del dato statistico in un colore o un formato di testo diverso, ad esempio grassetto, per segnalare situazioni problematiche e richiamare l'attenzione sul dato statistico.

NOTA: Per configurare una soglia per un elemento visualizzazione Broadcaster, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager **Imposta soglie di visualizzazione e report**.

Il dato statistico determina se la soglia è un massimo o un minimo. Ad esempio, il dato statistico Contatti – Accodati presenta una soglia massima. Se, per questo dato, si definisce una soglia di 10, ogni volta che i contatti in coda sono oltre 10, la soglia viene superata. In un altro esempio, al dato statistico Livello di servizio previsto è associata una soglia minima. Se si definisce una soglia pari al 75% per questo dato statistico, la soglia verrà superata quando il livello di servizio previsto scende al di sotto del 75%.

Per poter configurare una soglia per un dato statistico, è necessario configurare la visualizzazione Broadcaster in modo che mostri tale dato statistico (vedere [Sezione 6.1.1.3, "Configurazione di un elemento visualizzazione Broadcaster", a pagina 89](#)).

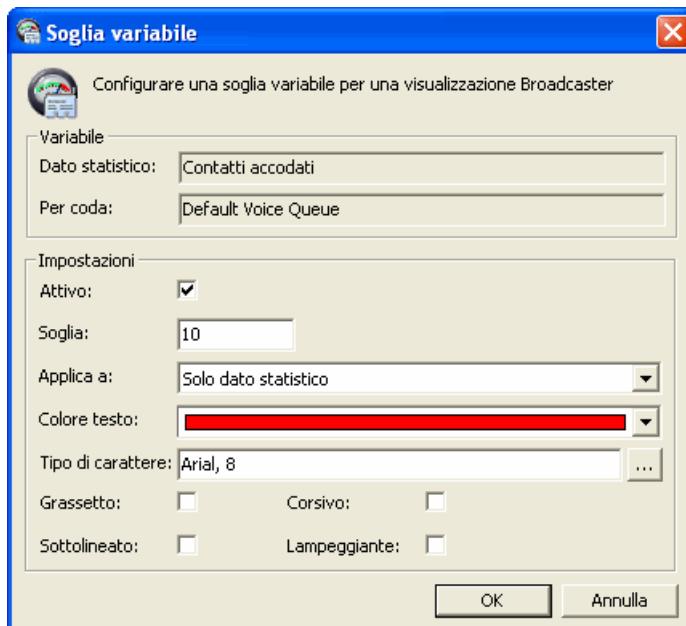
Per configurare una soglia per un elemento visualizzazione Broadcaster:

1. Nel **Centro trasmissione**, in **Broadcaster**, fare clic su **Visualizzazioni**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla visualizzazione Broadcaster per cui si desidera configurare una soglia.
3. Fare clic sulla scheda **Soglie**.
4. Nell'elenco **Elementi**, selezionare il dato statistico per il quale impostare la soglia. L'elenco Elementi contiene solo i dati statistici specificati nella scheda **Contenuto** per cui è possibile impostare una soglia.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sul Broadcaster

5. Fare clic su **Modifica**. Le caselle **Dato statistico** e **Per** mostrano il dato statistico selezionato. Non è possibile modificarle qui.



6. In **Impostazioni**, selezionare la casella di controllo **Attiva**. In questo modo è possibile configurare la soglia. Dopo aver configurato la soglia, si può utilizzare la casella di controllo **Attiva** per attivare o disattivare la soglia nella visualizzazione Broadcaster.
7. Nella casella **Soglia**, digitare il limite con cui confrontare il dato statistico. Il dato statistico determina se questo valore è un massimo o un minimo.
8. Nell'elenco **Applica a**, selezionare se applicare la condizione soglia a **Solo dato statistico** o a **Intero elemento** (comprese le etichette di testo).
9. Nell'elenco **Colore testo**, selezionare un colore per indicare il superamento della soglia.
10. Nell'elenco **Tipo di carattere**, selezionare il tipo di carattere per indicare il superamento della soglia.
11. Selezionare la casella di controllo per ciascun formato carattere da utilizzare per indicare il superamento della soglia (**Grassetto**, **Sottolineato**, **Corsivo** e/o **Lampeggiante**).
12. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo **Soglia variabile**. Le informazioni immesse vengono visualizzate nella scheda **Soglie**. Se la soglia è inattiva, viene visualizzato **Nessuno** in Soglia per il dato statistico nell'elenco Elementi.
13. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

6.1.1.5 Configurazione della distribuzione per una visualizzazione Broadcaster

È possibile assegnare una visualizzazione Broadcaster a distribuzioni Broadcaster specifiche. Prima di poter selezionare le distribuzioni Broadcaster in una visualizzazione, è necessario crearle (vedere [Sezione 6.1.2, "Configurazione di una distribuzione Broadcaster", a pagina 93](#)).

Per configurare la distribuzione per una visualizzazione Broadcaster:

1. Nel **Centro trasmissione**, in **Broadcaster**, fare clic su **Visualizzazioni**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla visualizzazione Broadcaster per cui si desidera specificare la distribuzione.
3. Fare clic sulla scheda **Distribuzione**.
4. In **Invia a**, selezionare la casella di controllo per ciascuna distribuzione Broadcaster alla quale inviare la visualizzazione. Se la distribuzione desiderata non è disponibile nell'elenco, è necessario creare una nuova distribuzione Broadcaster.
5. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

6.1.2 Configurazione di una distribuzione Broadcaster

Una distribuzione Broadcaster consiste in un gruppo di utenti ai quali è possibile assegnare una singola visualizzazione Broadcaster (vedere [Sezione 6.1.1, "Configurazione di una visualizzazione Broadcaster", a pagina 86](#)). Ciò consente di mettere a punto una visualizzazione Broadcaster per un insieme specifico di utenti. Una volta creata una distribuzione Broadcaster, e dopo avervi assegnato una visualizzazione, quest'ultima può essere mostrata su ciascun desktop utente specificato.

Un utente può esaminare solo una visualizzazione Broadcaster per volta. Se l'utente è incluso in una distribuzione diversa e lo si seleziona in questa distribuzione, potrà esaminare la nuova visualizzazione al successivo intervallo di aggiornamento nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti.

NOTA: Per creare o modificare una distribuzione Broadcaster, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Distribuzioni Broadcaster**.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sulle bacheche

Per configurare una distribuzione Broadcaster:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro trasmissione**, selezionare **Broadcaster** e fare clic su **Distribuzione**.
2. In **Distribuzione**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la distribuzione.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la distribuzione. La descrizione dovrebbe includere informazioni sugli utenti nella distribuzione.
3. In **Corrente**, nell'elenco **Visualizzazione**, selezionare la visualizzazione Broadcaster da distribuire al gruppo di utenti selezionato.
4. Fare clic sulla scheda **Utenti**.
5. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per tutti gli utenti in grado di richiamare sul desktop la visualizzazione Broadcaster.
6. Fare clic su **OK**.

6.2 Informazioni sulle bacheche

Una bacheca è un supporto di visualizzazione collocato nel centro contatti affinché vari utenti possano esaminare direttamente le informazioni. I dati in una bacheca vengono aggiornati in base allo stesso intervallo impostato nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti (vedere [Sezione 20.4, "Configurazione delle opzioni dell'applicazione"](#), a pagina 431).

Le bacheche presentano le caratteristiche seguenti:

- Varie righe – Selezionare la riga sulla quale compare la variabile. È possibile sincronizzare le righe, in modo da visualizzare il nome del dato statistico sopra al valore corrispondente.
- Colore testo – Selezionare il colore per la visualizzazione del testo (se supportato dal modello di bacheca). Per le bacheche in tricromia, i colori disponibili sono rosso, giallo e verde.
- Direzione scorrimento – Selezionare la direzione di scorrimento orizzontale. È possibile scegliere fra Scorri a sinistra, Scorri a sinistra e trattieni, Scorri a destra, Trattieni stazionario oppure Trattieni lampeggiante.

Il sistema supporta i vari modelli di bacheca Spectrum, tramite il protocollo EZ Key II. Per un elenco dei modelli di bacheca supportati, nonché le istruzioni sull'installazione e la configurazione di una bacheca, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*. Se si dispone di un modello di bacheca non supportato, è possibile creare un tipo di bacheca personalizzato (vedere [Sezione 6.2.1, "Creazione di un tipo di bacheca"](#), a pagina 95).

Leggere la documentazione della bacheca per conoscere le funzioni supportate.
Assicurarsi di avere scaricato il firmware più recente per la bacheca.

6.2.1 Creazione di un tipo di bacheca

Il sistema fornisce tipi di bacheca predefiniti per diversi modelli di bacheca Spectrum. Se si utilizza un modello di bacheca non supportato, è possibile creare un tipo di bacheca personalizzato da selezionare quando si specifica una nuova definizione di bacheca o si configura una visualizzazione bacheca.

NOTA: Per creare o modificare un tipo di bacheca personalizzato, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Tipi di bacheca**.

Per creare un tipo di bacheca:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro trasmissione**, quindi **Bacheca** e fare clic su **Tipo**.
2. In **Utente**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare il nome utilizzato per identificare il tipo di bacheca.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la bacheca personalizzata, compresa la lunghezza e il modello.
3. In **Specifiche**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Righe**, selezionare il numero di righe visualizzate sulla bacheca.
 - Nell'elenco **Caratteri**, digitare o selezionare il numero di caratteri che possono essere visualizzati su ciascuna riga della bacheca.
 - Se il tipo di bacheca supporta tre colori, selezionare la casella di controllo **Tricromia**.
4. Fare clic su **OK**.

6.2.2 Creazione di una definizione bacheca

Una Definizione bacheca contiene il nome e la descrizione della bacheca, le impostazioni hardware per la bacheca e la distribuzione su bacheca. Queste definizioni solitamente descrivono la collocazione fisica delle bacheche nel centro contatti, ad esempio **terzo piano, parete sud**.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sulle bacheche

Mentre i supervisori e i manager sono normalmente impegnati nella configurazione di visualizzazioni bacheca e distribuzioni, le definizioni bacheca vengono normalmente configurate da un tecnico dell'assistenza. Per istruzioni dettagliate, vedere il *Manuale di gestione del sistema*.

NOTA: Per creare o modificare una definizione bacheca, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Definizioni bacheca**.

Prima di iniziare, controllare l'elenco dei tipi di bacheca nel Centro trasmissione per assicurarsi che il tipo di bacheca che si desidera utilizzare sia già stato configurato. Se il tipo di bacheca desiderata non è compreso nell'elenco, creare un tipo di bacheca personalizzata (vedere [Sezione 6.2.1, "Creazione di un tipo di bacheca", a pagina 95](#)).

Per creare una definizione bacheca:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro trasmissione**, quindi **Bacheca** e fare clic su **Definizione**.



2. In **Bacheca**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la bacheca.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la bacheca. Utilizzare la descrizione per specificare la posizione fisica della bacheca.
3. In **Tipo**, nell'elenco **Nome**, selezionare il tipo di bacheca. Dopo aver selezionato il tipo di bacheca, le relative proprietà vengono visualizzate nella casella **Descrizione**.
4. Fare clic sulla scheda **Impostazioni**.

5. In **Connessione**, procedere come segue:

- Nella casella **Nome host**, digitare il nome host o l'indirizzo IP della bacheca.
- Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta della bacheca. Il numero porta indica la connessione alla bacheca sul server di OpenScape Contact Center.
- Se si è connessi a un database di produzione, per verificare la configurazione è possibile fare clic su **Test**. Se il test non riesce, verificare il nome host o l'indirizzo IP e il numero di porta per la bacheca.
- Nell'elenco **Posizione**, selezionare la posizione della bacheca. La posizione predefinita è quella dove è installata l'applicazione Manager.

6. Fare clic sulla scheda **Contenuto**.

7. Nell'elenco **Distribuzione**, selezionare una distribuzione. Se non sono elencate distribuzioni, è possibile aggiungere la bacheca a una distribuzione quando si crea una distribuzione bacheca (vedere [Sezione 6.2.4, "Configurazione di una distribuzione su bacheca", a pagina 105](#)).

8. Fare clic su **OK**.

6.2.3 Configurazione di una visualizzazione bacheca

È possibile creare diverse visualizzazioni per una bacheca. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 6.2, "Informazioni sulle bacheche", a pagina 94](#).

NOTA: Per creare o modificare una visualizzazione bacheca, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Visualizzazioni Bacheca**.

Panoramica

La panoramica seguente illustra le fasi necessarie per configurare tutti gli attributi in una visualizzazione bacheca:

1. Configurare le informazioni generali – vedere [Sezione 6.2.3.1, "Configurazione delle informazioni generali per una visualizzazione bacheca", a pagina 98](#).
2. Configurare il contenuto – vedere [Sezione 6.2.3.2, "Configurazione del contenuto di una visualizzazione bacheca", a pagina 99](#).
3. Configurare la soglia per un elemento di una bacheca – vedere [Sezione 6.2.3.4, "Configurazione di una soglia per un elemento di visualizzazione bacheca", a pagina 103](#).

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sulle bacheche

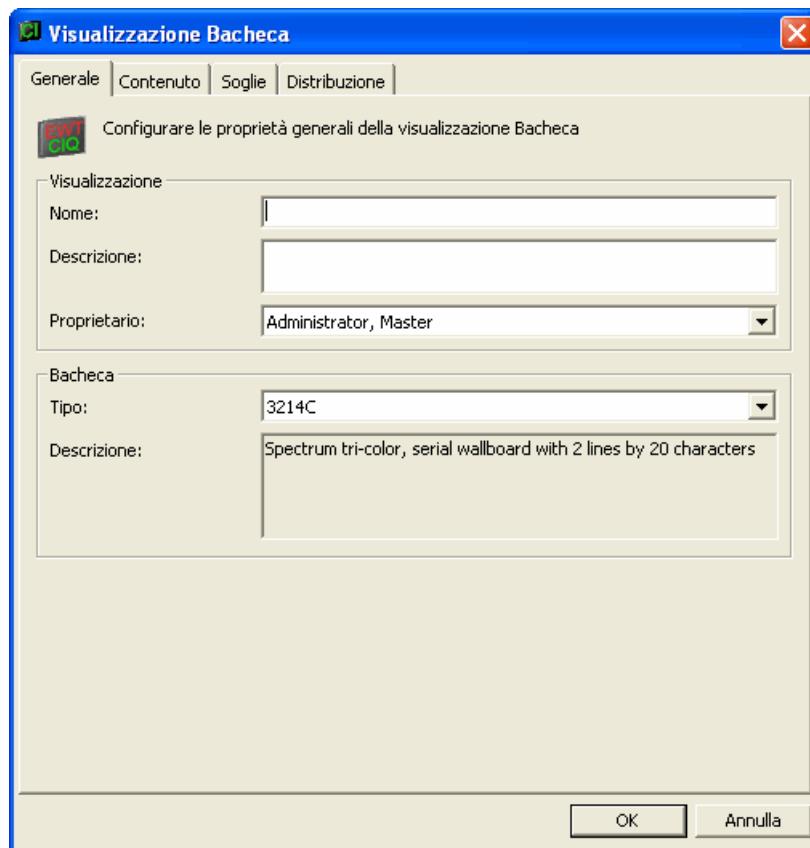
4. Configurare la distribuzione per una visualizzazione bacheca – vedere Sezione 6.2.3.5, "Configurazione della distribuzione per una visualizzazione bacheca", a pagina 104.

6.2.3.1 Configurazione delle informazioni generali per una visualizzazione bacheca

Si può configurare il nome, la descrizione, il proprietario e il tipo di bacheca per ogni visualizzazione bacheca.

Per configurare le informazioni generali per una visualizzazione bacheca:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro trasmissione**, quindi **Bacheca** e fare clic su **Visualizzazione**.



2. In **Visualizza**, procedere come segue:

- Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la visualizzazione.
- Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione della visualizzazione. Utilizzare la descrizione per specificare le informazioni disponibili nella visualizzazione bacheca.

- Nell'elenco **Proprietario**, fare clic su un nome utente. Il proprietario è l'unico utente, eccetto l'amministratore principale, in grado di modificare le proprietà di questa visualizzazione. È possibile selezionare il proprio nome utente o quello di un utente che si è autorizzato a monitorare. Nella visualizzazione il proprietario può esaminare soltanto gli utenti, i gruppi o le code che è autorizzato a monitorare.
3. In **Bacheca**, nell'elenco **Tipo**, selezionare il tipo di bacheca per il quale si sta configurando la visualizzazione. Dopo aver selezionato il tipo di bacheca, le relative proprietà vengono visualizzate nella casella **Descrizione**.
 4. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

6.2.3.2 Configurazione del contenuto di una visualizzazione bacheca

È possibile configurare una visualizzazione bacheca in modo da mostrare testo o dati statistici. Le modifiche apportate a una visualizzazione bacheca hanno effetto immediato, anche per gli utenti che stanno esaminando la bacheca.

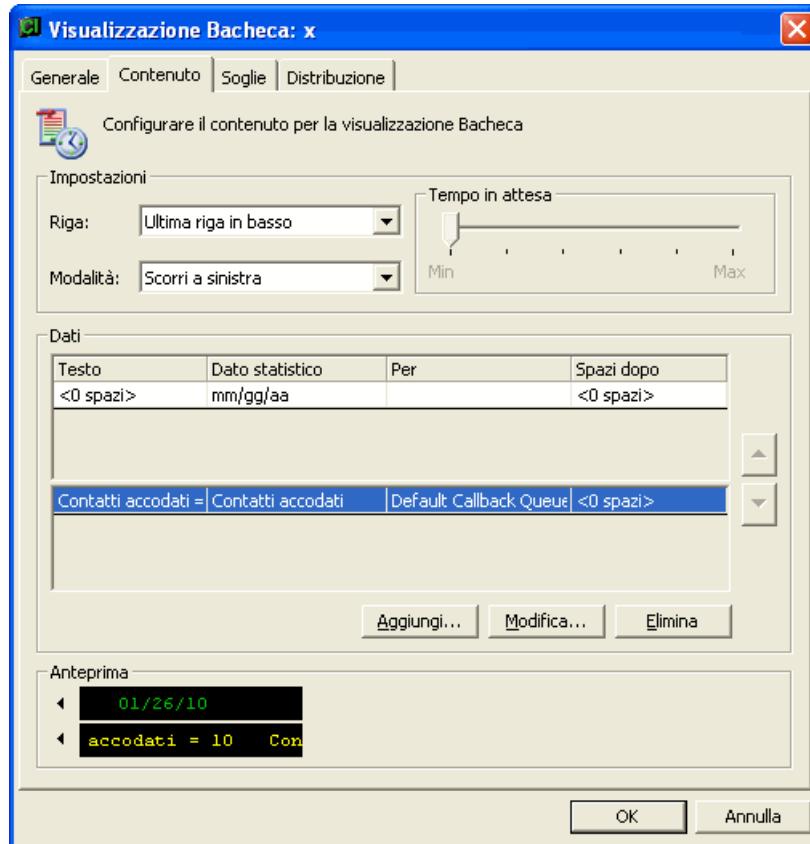
Per configurare il contenuto di una visualizzazione bacheca:

1. Nel **Centro trasmissione**, in **Bacheca**, fare clic su **Visualizzazioni**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla visualizzazione Bacheca per cui si desidera configurare il contenuto.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sulle bacheche

- Fare clic sulla scheda **Contenuto**.



- In **Impostazioni**, nell'elenco **Riga**, selezionare la riga della visualizzazione bacheche di cui si desidera configurare il contenuto. Le scelte disponibili sono: **Prima riga in alto** e **Ultima riga in basso**.

NOTA: Il sistema supporta l'utilizzo di bacheche con massimo quattro righe, ma il protocollo EZ Key II può designare le righe soltanto come Prima riga in alto e Ultima riga in basso. Pertanto, nel caso di una bacheche da tre o quattro righe, vengono utilizzate tutte le righe disponibili, meno una, per visualizzare il contenuto definito nella Prima riga in alto. L'Ultima riga in basso inizia immediatamente dopo l'ultima riga della Prima riga in alto. Ad esempio, se il contenuto configurato nella Prima riga in alto occupa solo due righe di una bacheche da quattro righe, quello nell'Ultima riga in basso inizia alla terza riga della bacheche.

5. Nell'elenco **Modalità**, selezionare la direzione di scorrimento e l'operazione da utilizzare:
 - **Scorri a sinistra** – Sposta continuamente il testo a sinistra.
 - **Scorri a sinistra e trattieni** – Trattiene il testo sullo schermo per un determinato intervallo di tempo prima di scorrere a sinistra.
 - **Scorri a destra e trattieni** – Trattiene il testo sullo schermo per un determinato periodo di tempo prima di scorrere a destra.
 - **Trattieni stazionario** – Trattiene il testo immobile per un determinato periodo di tempo. Per testi voluminosi, i gruppi dei caratteri vengono visualizzati per l'intervallo specificato in **Tempo in attesa**.
 - **Trattieni lampeggiante** – Fa lampeggiare il testo continuamente.
6. Se è stata selezionata una modalità contenente un'operazione di sospensione, in **Tempo di attesa**, spostare il cursore per indicare l'intervallo di tempo in cui un elemento rimane sospeso al centro della bacheca.
7. In **Dati**, procedere in uno dei modi seguenti:
 - Per aggiungere un nuovo elemento di una bacheca, fare clic su **Aggiungi**.
 - Per modificare un elemento esistente di una bacheca, selezionarlo nell'elenco e fare clic su **Modifica**.
8. Configurare un elemento visualizzazione bacheca (vedere [Sezione 6.2.3.3, "Configurazione di una soglia per un elemento visualizzazione bacheca", a pagina 101](#)).
9. Ripetere i punti 7 e 8 per ogni elemento da configurare.
10. L'area **Anteprima** mostra il contenuto della visualizzazione bacheca. Viene visualizzata l'operazione di scorrimento selezionata, ma non quella di sospensione.
11. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

6.2.3.3 Configurazione di una soglia per un elemento visualizzazione bacheca

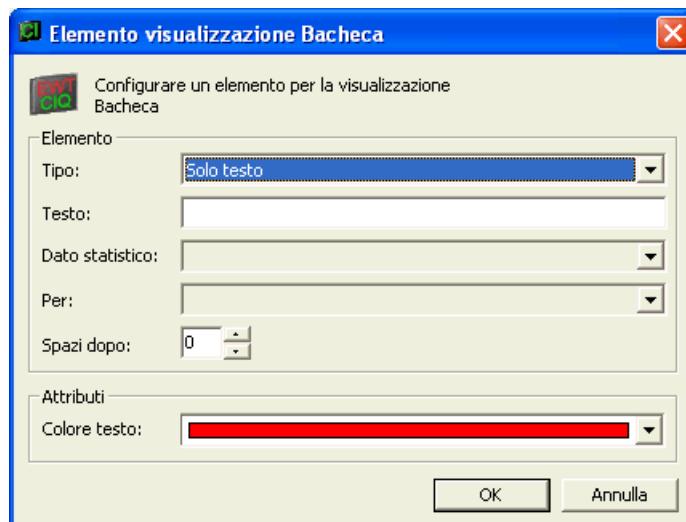
È possibile configurare un elemento visualizzazione bacheca in modo da mostrare testo, variabili data e ora e dati statistici di prestazione.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sulle bacheche

Per configurare un elemento visualizzazione bacheca:

1. Aprire la finestra di dialogo **Elemento visualizzazione bacheca**.



2. In **Elemento**, nell'elenco **Tipo**, selezionare uno dei tipi disponibili. È possibile scegliere **Solo testo** oppure un tipo di variabile fra i numerosi disponibili.
3. Nella casella **Testo** digitare il testo da visualizzare sulla bacheca.
4. Se è stato selezionato uno dei tipi di variabile, utilizzare la casella **Dato statistico** per scegliere il dato statistico da mostrare nella visualizzazione bacheca. È possibile configurare la soglia per ogni dato statistico idoneo per le soglie selezionate.
5. Se è stato selezionato un tipo di variabile Gruppo, Coda o Aggregato, utilizzare la casella **Per** per selezionare il gruppo, la coda o l'aggregato relativamente al quale visualizzare il dato statistico. È possibile selezionare solo le code, i gruppi o gli aggregati che l'utente e il proprietario della visualizzazione possono monitorare.
6. Nella casella **Spazi dopo**, digitare o selezionare il numero di spazi da inserire dopo la voce nella visualizzazione bacheca.
7. In **Attributi**, selezionare un **Colore testo** da applicare all'elemento.
8. Fare clic su **OK**.

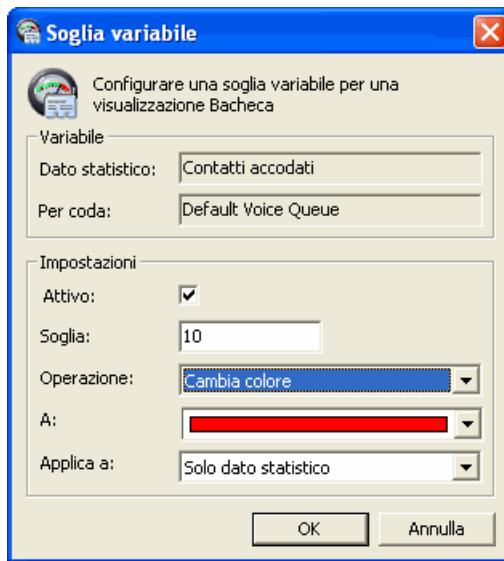
6.2.3.4 Configurazione di una soglia per un elemento di visualizzazione bacheca

È possibile configurare una soglia per ciascun dato statistico disponibile nella visualizzazione bacheca. Quando una soglia viene superata, si può scegliere di mostrare il nome del dato statistico in un colore diverso (per i tipi di bacheca in tricromia) oppure di visualizzare testo sull'altra riga della bacheca.

Per poter configurare una soglia per un dato statistico, è necessario configurare la visualizzazione bacheca in modo che mostri tale dato statistico (vedere Sezione 6.2.3.3, "Configurazione di una soglia per un elemento visualizzazione bacheca", a pagina 101).

Per configurare una soglia per un elemento visualizzazione bacheca:

1. Nel **Centro trasmissione**, in **Bacheca**, fare clic su **Visualizzazioni**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla visualizzazione Bacheca da configurare.
3. Fare clic sulla scheda **Soglie**.
4. In **Elementi**, selezionare il dato statistico per il quale configurare una soglia. L'elenco Elementi contiene solo i dati statistici specificati nella scheda Contenuto per cui è possibile impostare una soglia.
5. Fare clic su **Modifica**. Le caselle **Dato statistico** e **Per** mostrano il dato statistico selezionato. Non è possibile modificarlo qui.



6. In **Impostazioni**, selezionare la casella di controllo **Attiva**. In questo modo è possibile configurare la soglia. Dopo aver configurato la soglia, si può utilizzare la casella di controllo **Attiva** per attivare o disattivare la soglia nella visualizzazione Bacheca.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sulle bacheche

7. Nella casella **Soglia**, specificare il limite con cui confrontare il dato statistico. Il dato statistico determina se questo valore è un massimo o un minimo.
8. Nell'elenco **Operazione**, selezionare l'operazione che avverte gli utenti in merito al superamento della soglia:
 - **Cambia colore** – Nell'elenco **A**, selezionare il colore da visualizzare.
 - **Mostra testo** – Nella casella **Testo**, digitare il testo da visualizzare.
9. Nell'elenco **Applica a**, selezionare se applicare la condizione soglia a **Solo dato statistico** o a **Intero elemento** (comprese le etichette di testo).
10. Fare clic su **OK**. Le informazioni immesse vengono visualizzate nella scheda **Soglie**. Se la soglia è inattiva, viene visualizzato **Nessuno** in Soglia per il dato statistico nell'elenco Elementi.
11. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

6.2.3.5 Configurazione della distribuzione per una visualizzazione bacheca

È possibile assegnare una visualizzazione bacheca a distribuzioni bacheca specifiche.

NOTA: Prima di poter selezionare le distribuzioni bacheca in una visualizzazione, è necessario crearle (vedere [Sezione 6.2.4, "Configurazione di una distribuzione su bacheca", a pagina 105](#)).

Per configurare la distribuzione per una visualizzazione bacheca:

1. Nel **Centro trasmissione**, in **Bacheca**, fare clic su **Visualizzazioni**.
2. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla visualizzazione Bacheca per cui si desidera specificare la distribuzione.
3. Fare clic sulla scheda **Distribuzione**.
4. In **Invia a**, selezionare la casella di controllo per ciascuna distribuzione bacheca dove si desidera inviare la visualizzazione.
5. Una volta completata la definizione di visualizzazione, fare clic su **OK**.

6.2.4 Configurazione di una distribuzione su bacheca

Una distribuzione bacheca consiste in un gruppo di bacheche alle quali è possibile assegnare una singola visualizzazione bacheca (vedere [Sezione 6.2.3, "Configurazione di una visualizzazione bacheca", a pagina 97](#)). Una volta creata una distribuzione bacheca, e dopo avervi assegnato una visualizzazione, quest'ultima può essere mostrata su ciascuna bacheca selezionata.

Ogni bacheca può appartenere a un'unica distribuzione per volta, poiché per ciascuna bacheca è consentita solo una visualizzazione.

NOTA: Per creare o modificare una distribuzione su bacheca, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Distribuzioni bacheca**.

Per configurare una distribuzione su bacheca:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro trasmissione**, quindi **Bacheca** e fare clic su **Distribuzione**.
2. In **Distribuzione**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la distribuzione.
 - Nella casella **Descrizione**, immettere una descrizione per la distribuzione.
3. In **Corrente**, nell'elenco **Visualizzazione**, selezionare la visualizzazione bacheca da mostrare su tutte le bacheche nella distribuzione.
4. Fare clic sulla scheda **Bacheche**.
5. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni bacheca in cui si desidera mostrare la visualizzazione bacheca corrente.
6. Fare clic su **OK**.

Utilizzo di Broadcaster e bacheche

Informazioni sulle bacheche

7 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.

Visualizzazione in tempo reale dello stato corrente di una coda →

	Contatti		Livello servizio		Temp di attesa
	Accodata	Corrente	Previsto	Previsto Riposta	
Q1-DIV	0	100.0	100.0	00:00:23	
Q2-EQU	1	83.0	77.0	00:02:53	
Q3	2	100.0	83.0	00:02:45	
	3	81.0	86.0	00:01:00	

Riepilogo di dati statistici con totali, resoconti e suddivisione in intervalli

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

32 Elementi

Sono disponibili quattro tipi principali di report:

- **Temporeale** – vedere Sezione 7.1, "Informazioni sui report in tempo reale", a pagina 108.
- **Cronologico** – vedere Sezione 7.2, "Informazioni sui report cronologici", a pagina 111.
- **Cumulativo** – vedere Sezione 7.3, "Informazioni sui report cumulativi", a pagina 113.
- **Attività** – vedere Sezione 7.4, "Informazioni sui report attività", a pagina 114.

Report

Informazioni sui report in tempo reale

L'applicazione Manager offre un set di definizioni report predefinite pronte per l'uso o che possono fungere da base per creare altri report. Per ulteriori informazioni sui tipi di report, i report predefiniti disponibili e contenuti visualizzabili nei report, vedere il *Manuale di Riferimento Report*.

Per impostazione predefinita, i report sono disponibili a livello del singolo sito. Se si utilizzano le funzioni di connessione alla rete e dei report centralizzati, è possibile creare report a livello di rete. Ciò consente di includere dati statistici sul livello sito in alcuni report e di rendere disponibili diversi tipi di report. Per informazioni sul report centralizzato, vedere [Capitolo 17, "Operare con report centralizzato"](#).

NOTA: È possibile creare report solo su risorse per le quali si è dotati di autorizzazione al monitoraggio. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.5, "Autorizzazioni di monitoraggio e creazione report"](#), a pagina 115.

NOTA: Non è possibile creare report mentre il sistema esegue la manutenzione dati. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.13.3, "Configurazione delle opzioni del Report in tempo reale code"](#), a pagina 165.

7.1 Informazioni sui report in tempo reale

I report in tempo reale vengono visualizzati in linea per monitorare lo stato corrente delle seguenti risorse:

- Utenti
- Gruppi (o gruppi virtuali)
- Contatti
- Richiamate
- Code e aggregati
- Siti

I dati visualizzati in un report in tempo reale vengono aggiornati in tempo reale. Utilizzando i report si possono prendere decisioni minuto per minuto; ad esempio, è possibile monitorare le attività di un gruppo di utenti per valutare se il carico di lavoro richiede un maggior numero di utenti. Per una descrizione dei dati statistici disponibili, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

I report in tempo reale dispongono di un meccanismo di allarme che, associato ai valori chiave, consente di essere avvertiti di determinate situazioni. Per le colonne che contengono valori numerici o di timeout, è possibile impostare una

condizione soglia. Ad esempio, nella colonna Contatti - Accodati, è possibile impostare una condizione soglia se si desidera che venga attivato un allarme ogni volta che il numero dei contatti in coda è superiore a cinque.

NOTA: I report in tempo reale sugli utenti sono disponibili solo se il sito utilizza il livello reporting completo (vedere [Sezione 7.6, "Livello Reporting", a pagina 116](#)).

NOTA: È possibile configurare l'applicazione in modo da includere nei report in tempo reale sulle code i contatti negli stati Squillo e Senza risposta. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.13.3, "Configurazione delle opzioni del Report in tempo reale code", a pagina 165](#).

Ad esempio, un'informazione chiave per il centro contatti è il numero di contatti attualmente in coda. Se si desidera monitorare i contatti in attesa a livello di coda, è possibile utilizzare un Report in tempo reale code.

Example: Queue Status Report				
	Contatti	Livello servizio		Temp di attesa
	Accodata	Corrente	Previsto	Previsto Riposta
Q1-DIV	0	100.0	100.0	00:00:23
Q2-EQU	1	83.0	77.0	00:02:53
Q3	2	100.0	83.0	00:02:45
	3	81.0	86.0	00:01:00

Questo report mostra il totale dei contatti attualmente in attesa per un insieme di code. I dettagli relativi a ciascuna coda comprendono:

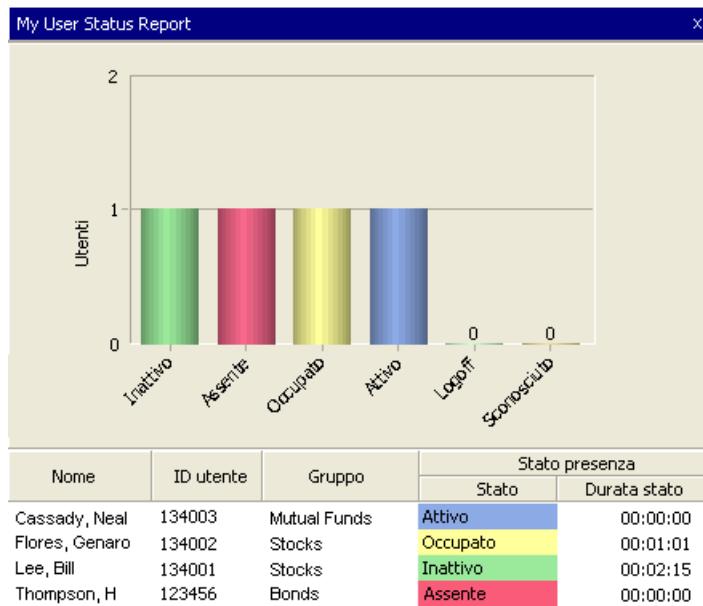
- Il numero di contatti in attesa in tale coda.
- Il livello di servizio corrente basato sugli ultimi 24 contatti e su un livello di servizio previsto.
- Il tempo che un contatto ricevuto si prevede debba attendere per ottenere risposta.

L'evidenziazione della colonna Contatti - Accodati è un meccanismo che attiva un allarme visivo o acustico in caso di situazioni problematiche. Ogni sottotipo di report in tempo reale fornisce un insieme di colonne per le quali è possibile impostare allarmi. Quando si configura un report, in una singola colonna si possono definire fino a tre soglie. In questo modo scatta un diverso allarme visivo o acustico quando viene superato il valore di ciascuna soglia. In una situazione reale, l'allarme nella colonna Contatti - Accodati potrebbe non indicare altro che una giornata particolarmente intensa. È possibile utilizzare questa informazione per prendere provvedimenti immediatamente (ad esempio, aumentando il numero di utenti disponibili).

Report

Informazioni sui report in tempo reale

In alternativa, il report in tempo reale per il gruppo può essere considerato quale primo passo verso l'identificazione di un problema. Per maggiori dettagli su ciò che sta accadendo in una coda problematica, è possibile generare un report in tempo reale per tutti gli utenti associati a tale coda:



Questo report comprende un grafico a barre, che consiste in una rappresentazione grafica di un dato statistico nella parte superiore del report. Quando si crea un report in tempo reale è possibile scegliere se includere informazioni in formato tabella, grafico o entrambi.

In generale, le informazioni contenute nei report in tempo reale possono rivelarsi utili per l'identificazione dei seguenti requisiti e problemi:

- Personale aggiuntivo
- Formazione degli utenti
- Colli di bottiglia delle code
- Modifiche della configurazione, quali la riassegnazione degli utenti tra i gruppi

7.2 Informazioni sui 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. Per una descrizione dei dati statistici disponibili, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

Le risorse che si possono monitorare nei report cronologici sono:

- Utenti
- Gruppi (o gruppi virtuali)
- Contatti
- Richiamate
- Code
- Destinazioni
- Flussi di lavoro
- Componenti Call Director
- Motivi post-elaborazione
- Motivi stato routing
- Motivi attività di follow-up

Report

Informazioni sui report cronologici

Anche se di solito i report cronologici vengono creati a intervalli giornalieri, settimanali e mensili, è possibile specificare anche intervalli personalizzati.

Nell'ambito del periodo previsto, la visualizzazione dei dati statistici del report può essere ulteriormente suddivisa in altri intervalli specificati. Il report illustrato di seguito mostra un report giornaliero suddiviso in intervalli di un'ora.

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	

32 Elementi

I report cronologici forniscono tre opzioni di pianificazione: eseguire il report immediatamente, eseguirlo solo una volta, nel giorno e all'ora specificati, oppure eseguirlo a intervalli regolari. Se si sceglie di eseguire un report a intervalli regolari, si può anche specificare la frequenza.

NOTA: Il numero massimo di record di database utilizzabili per generare un report cronologico è 60.000 (10.000 se il report comprende dettagli sui record dei contatti). Se il numero di record di database utilizzati per generare un report supera questi limiti, il report non viene creato. Il report risultante viene visualizzato nella cartella **Fallito**, insieme a un messaggio che indica che il numero di record utilizzati per generare il report ha superato il massimo. Per generare il report correttamente, è necessario selezionare un numero inferiore di risorse da documentare, ridurre l'intervallo del report, in modo da coprire un periodo di tempo più breve, oppure scegliere un intervallo più lungo.

7.3 Informazioni sui report cumulativi

I report cumulativi uniscono i vantaggi sullo “stato corrente” dei report in tempo reale alla disponibilità di riepiloghi e dati statistici dettagliati dei report cronologici.

Le differenze chiave fra report cumulativi e cronologici sono:

- I report cumulativi sono documenti in linea e non possono essere pianificati.
- Un report cumulativo mostra i dati statistici per il periodo di 24 ore corrente fino all’ultimo intervallo di 15 o 60 minuti definito per il report.
- Al termine del successivo intervallo di 15 o 60 minuti, i dati statistici relativi a tale intervallo per tutte le risorse specificate vengono aggiunti al report in tempo reale. Oltre ai dati statistici per il nuovo intervallo, vengono aggiornati i totali a livello di reparto e sito.
- Il dato statistico rappresentato sul grafico in un report cumulativo include una riga di andamento che permette di confrontare gli intervalli del giorno corrente con quelli del giorno precedente o dello stesso giorno una settimana prima.

Per una descrizione dei dati statistici disponibili, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

Le risorse che si possono monitorare nei report cumulativi sono:

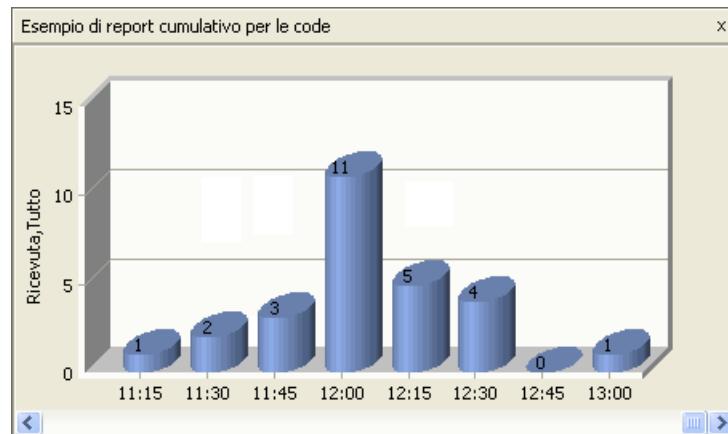
- Utenti
- Gruppi (o gruppi virtuali)
- Richiamate
- Code
- Destinazioni
- Flussi di lavoro
- Componenti Call Director
- Motivi post-elaborazione
- Motivi stato routing
- Motivi attività di follow-up

I report cumulativi dispongono di un meccanismo di allarme che, associato ai valori chiave, consente di essere avvertiti di determinate situazioni. Per le colonne che contengono valori numerici o di timeout, è possibile impostare una condizione soglia. Ad esempio, nella colonna Contatti - Accodati, è possibile impostare una condizione soglia se si desidera che venga attivato un allarme ogni volta che il numero dei contatti in coda è superiore a cinque.

Report

Informazioni sui report attività

Il meccanismo dei report cumulativi è concepito per creare flessibili documenti multiuso, in grado di integrare i report cronologici e in tempo reale. Ogni giorno è possibile utilizzare un report come quello illustrato di seguito per monitorare le prestazioni del centro contatti dall'inizio del turno o registrare totali aperti. Ad esempio, può essere opportuno monitorare gli effettivi dati statistici di prestazione rispetto a una proiezione o una previsione. Più raramente, può rivelarsi utile creare complessi report una tantum, con il minimo sforzo.



Oltre alla capacità di registrazione dei totali aperti, un vantaggio chiave dei report cumulativi consiste nell'utilizzare informazioni di andamento per agevolare le previsioni. La riga di andamento si basa su informazioni raccolte per il giorno precedente o per lo stesso giorno nella settimana precedente ed è visibile ogni volta che si apre il report. Monitorare i dati statistici per il giorno corrente rispetto all'andamento selezionato può far individuare problemi imminenti. Ad esempio, potrebbe essere necessario modificare la distribuzione del personale in modo da soddisfare variazioni di volume previste dalla linea d'andamento.

Come nei report in linea, l'interfaccia utente offre varie opzioni di visualizzazione, tra le quali la possibilità di mostrare o nascondere livelli di dettagli e di cambiare formato grafico. Infine è possibile stampare o esportare il report in linea.

7.4 Informazioni sui report attività

È possibile generare tre tipi di report attività:

- **Report attività utente** – vedere Sezione 7.10, "Generazione di un report attività utente", a pagina 153.
- **Report attività origine** – vedere Sezione 7.11, "Generazione di un report attività origine", a pagina 154.
- **Elenco richiamate pianificate** – vedere Sezione 13.4, "Generazione di un Elenco richiamate pianificate", a pagina 321.

I report attività su utenti e origini forniscono dati cronologici, punto per punto, sugli stati e le attività durante un intervallo di tempo specifico, per un periodo specifico. I dati statistici sono disponibili solo dopo che l'attività è stata completata, ad esempio, dopo che è cambiato lo stato attuale. Inoltre, il sistema richiede un ritardo di 15 minuti in modo che i dati statistici possano essere scritti nel database di OpenScape Contact Center. Per una descrizione dei dati statistici disponibili, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

Un Elenco richiamate pianificate fornisce un elenco di richiamate pianificate per il centro contatti.

Di seguito si riporta un esempio del Report attività utente con molti utenti.

The screenshot shows a software interface titled 'Report attività utente'. The menu bar includes 'File', 'Visualizzazione', 'Strumenti', 'Azioni', and 'Guida'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Esegui report', 'Nuova scheda', and 'Chiudi scheda'. A tab bar at the bottom has 'Generale' and 'Risultati' tabs, with 'Generale' selected. A search icon is also present. The main area is titled 'Visualizza risultati per il report attività utente' and contains a table labeled 'Dati'. The table has columns: 'Utente', 'Tempo', 'Attività', and 'Dettagli'. The data is organized by user ('Utente1', 'Utente2', 'Utente3') and shows activity details like date, time range, status (e.g., Connesso, Selezionato non disp...), and additional notes (e.g., Connesso a: E-mail, Motivo: Non specific). At the bottom of the window, there are status bars for 'Attività: 8 Elementi', 'Selezionate: 0 Elementi', and 'master connesso a boss'.

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

7.5 Autorizzazioni di monitoraggio e creazione report

Supervisori e manager possono essere autorizzati a monitorare alcuni utenti, gruppi e code. È quindi possibile creare report solo sulle risorse per le quali si è dotati di autorizzazione di monitoraggio. Per informazioni sulle risorse che è possibile monitorare, rivolgersi all'amministratore.

Il livello reporting influisce anche su ciò che è possibile monitorare.

7.6 Livello Reporting

Il livello reporting è una funzione con licenza che limita la quantità di informazioni che possono essere visualizzate per dati statistici di prestazione in certi tipi di report.

Per il sito può essere attivo un livello reporting fra tre disponibili:

- **Completo** – I report Cronologico utenti e Cumulativo utenti possono includere dati statistici dettagliati e riepilogativi per ciascun utente. Eventi in report attività origine possono identificare utenti specifici. È possibile generare Report attività utente.
- **Reparto** – I report contenenti dati utente visualizzano i dati statistici solo a livello di reparto o sito. I dati statistici dettagliati e di riepilogo per utenti non sono disponibili. Eventi in report attività origine relativi a singoli utenti identificano solo il reparto dell'utente e non il singolo utente. Non è possibile generare Report attività utente.
- **Sito** – i report cumulativi e cronologici sugli utenti possono visualizzare dati statistici solo al livello del sito. I dati statistici dettagliati e di riepilogo a livello di utente e reparto non sono disponibili. Eventi in report attività origine relativi a utenti singoli identificano solo il sito dell'utente e non l'utente singolo. Non è possibile generare Report attività utente.

Per ulteriori informazioni sul livello reporting nel proprio sito, rivolgersi al rappresentante dell'assistenza.

7.7 Configurazione di un report

Quando si configurano report in tempo reale, cumulativi e cronologici, viene generata una definizione report che ne definisce le proprietà. Alcune proprietà sono comuni a tutti i tipi di report, ad esempio, tutti i report comprendono la proprietà Layout, che determina la visualizzazione e l'ordine delle colonne. Alcune proprietà sono specifiche di determinati tipi di report. Ad esempio, i report in tempo reale consentono di impostare allarmi per segnalare determinati valori e l'esecuzione dei report cronologici può essere pianificata con regolarità.

NOTA: Per creare o modificare una definizione report, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

Prima di modificare un report esistente, occorre considerare a chi appartiene. Se si è dotati di autorizzazione per il monitoraggio di altri utenti ai quali è stata assegnata la proprietà di un report da modificare, è opportuno consultarsi con tali utenti prima di procedere alla modifica della definizione corrispondente.

NOTA: Poiché i report attività sono concepiti come semplici interrogazioni caso per caso, per questi report non è prevista un'unica definizione di base.

Panoramica

La panoramica seguente illustra le fasi necessarie per configurare tutte le proprietà di una definizione report:

1. Configurare le proprietà generali del report – vedere [Sezione 7.7.1, "Configurazione delle proprietà generali del report"](#), a pagina 117.
2. Selezionare le risorse da documentare – vedere [Sezione 7.7.2, "Selezione del contenuto per un report"](#), a pagina 122.
3. Specificare le colonne da visualizzare nel report – vedere [Sezione 7.7.3, "Specificazione delle colonne in un report"](#), a pagina 129.
4. Per i report in tempo reale e cumulativi, impostare le soglie e gli allarmi per colonne particolari - vedere [Sezione 7.7.4, "Impostazione di soglie e allarmi in un report"](#), a pagina 130.
5. Se desiderato, specificare un grafico a barra per il report – vedere [Sezione 7.7.5, "Specificazione di un grafico a barra in un report"](#), a pagina 133.
6. Per i report cronologici specificare quando eseguire il report e inviarlo al pianificatore – vedere [Sezione 7.7.6, "Pianificazione di un report cronologico"](#), a pagina 134.
7. Specificare le opzioni di output per il report – vedere [Sezione 7.7.7, "Specificazione delle opzioni di output per un report"](#), a pagina 137.

7.7.1 Configurazione delle proprietà generali del report

Per configurare un report, è necessario innanzitutto configurare le sue proprietà generali. Le opzioni selezionabili dipendono dal tipo di report da configurare.

Report

Configurazione di un report

Per configurare le proprietà generali del report:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro report** e fare clic sul tipo di report da creare.

NOTA: Per creare una copia di un report predefinito, in **Centro report**, **Definizioni**, fare clic sul tipo di report da copiare, quindi, nel riquadro di destra, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla definizione desiderata e selezionare **Crea copia**.

2. In **Report**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il report.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare la descrizione del report. La descrizione dovrebbe includere informazioni sul contenuto del report e sulle risorse che il report sta monitorando.
3. Nell'elenco **Proprietario**, selezionare l'utente che potrà utilizzare il report, dopo essersi connesso all'applicazione Manager. Per impostazione predefinita, è selezionato il nome dell'utente che sta creando il report. L'elenco contiene i nomi di tutti gli utenti che si è autorizzati a monitorare. È possibile selezionare quale proprietario del report un utente non dotato di autorizzazione per la creazione di report.
4. In **Attributi**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Tipo**, selezionare il tipo di report da creare: **in tempo reale**, **cumulativo** o **cronologico**. Per alcune risorse sono disponibili solo determinati tipi di report.
 - Nell'area **Includi**, selezionare la casella di controllo **Tabella** per aggiungere al report informazioni in formato tabella e/o selezionare la casella di controllo **Grafico** per inserire nel report un grafico a barra. Per impostazione predefinita, un report viene visualizzato in formato tabella, in cui le righe elencano le risorse e le colonne contengono i dati statistici per tali risorse. Se si deseleziona la casella di controllo **Tabella**, per impostazione predefinita viene selezionata la casella di controllo **Grafico**, ma è possibile rappresentare sul grafico un solo dato statistico.
 - Per un report cumulativo, specificare il periodo. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.7.1.1, "Specificazione del periodo per un report cumulativo", a pagina 119](#).
 - Per un report cronologico, specificare il periodo. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.7.1.2, "Specificazione del periodo in un report cronologico", a pagina 119](#).
5. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.1.1 Specificazione del periodo per un report cumulativo

Quando si configura un report cumulativo, è necessario specificare il periodo del report.

Per selezionare il periodo per un report cumulativo:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. In **Attributi**, nell'elenco **Periodo**, selezionare il periodo del report nelle 24 ore correnti:
 - Per visualizzare i dati statistici accumulati a partire dall'inizio del turno corrente, selezionare **Dall'inizio del turno**.
 - Per visualizzare i dati statistici più recenti, accumulati in un numero di ore specificato, selezionare **Più recenti**, quindi nella casella **Tempo** immettere o selezionare l'intervallo (in ore e minuti) che il report deve coprire.
 - Per visualizzare i dati statistici accumulati a partire da un'ora del giorno specifica, selezionare **Da**, quindi nella casella **Ora** digitare o selezionare l'ora inizio del report.
 - Nell'elenco **Intervallo**, selezionare l'intervallo di aggiornamento per il report: **15 minuti** o **Ogni ora**.
3. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.1.2 Specificazione del periodo in un report cronologico

Quando si configura un report cronologico, è necessario specificare il periodo del report.

NOTA: La Data inizio, la Data fine, l' Ora inizio e l' Ora fine vengono determinate in base alle impostazioni di ora e di fuso orario configurate nel server.

Report

Configurazione di un report

Per selezionare il periodo per un report cronologico:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. In **Attributi**, per specificare un intervallo che superi il limite della mezzanotte selezionare la casella di controllo **Report dopo la mezzanotte**. In questo modo si garantisce che il report generato includa gli intervalli che superano il limite della mezzanotte.
3. Nell'elenco **Intervallo**, selezionare l'intervalllo per il report. Le scelte disponibili sono:
 - **Ieri** – Esecuzione di un report sui dati statistici di ieri. Il report può essere suddiviso in intervalli di 15 minuti, un'ora o un giorno.
 - **Questa settimana** – Esecuzione di un report sui dati statistici accumulati nel corso della settimana, fino al giorno corrente. La **Data inizio** si basa sull'impostazione specificata del primo giorno della settimana. Il report può essere suddiviso in intervalli di 15 minuti, un'ora o un giorno.
 - **Settimana scorsa** – Esecuzione di un report sui dati statistici della settimana scorsa. La **Data inizio** si basa sull'impostazione specificata del primo giorno della settimana. Il report può essere suddiviso in intervalli di 15 minuti, un'ora, un giorno o una settimana.
 - **Questo mese** – Esecuzione di un report sui dati statistici accumulati nel corso del mese, fino al giorno corrente. La **data inizio** è il primo giorno del mese. Il report può essere suddiviso in intervalli di 15 minuti, un'ora, un giorno, una settimana o un mese.
 - **Mese scorso** – Esecuzione di un report sui dati statistici del mese scorso. La **data inizio** è il primo giorno del mese. Il report può essere suddiviso in intervalli di 15 minuti, un'ora, un giorno, una settimana o un mese.
 - **Personalizzato** – Esecuzione di un report su un periodo personalizzato nel quale l'utente specifica le date di inizio e fine. I report che coprono un intervallo personalizzato possono essere suddivisi in intervalli quali ogni 15 minuti, ogni ora, ogni giorno, ogni settimana o ogni mese, in base alla data inizio e alla data fine specificate.

NOTA: Se si seleziona la casella di controllo **Report dopo la mezzanotte** nella fase 2, gli intervalli vengono visualizzati come **<Intervallo>, Incluso giorno precedente**. In ciascun caso, la **Data inizio** fornita dal sistema sarà di un giorno precedente all'inizio dell'intervalle selezionato. Ad esempio, se si seleziona **Questo mese, incluso il giorno precedente**, la **Data inizio** sarà l'ultimo giorno del mese precedente. Inoltre quando la casella di controllo **Report dopo la mezzanotte** è selezionata, il report può essere suddiviso solo in intervalli di 15 minuti e di un'ora.

4. Se si sceglie **Personalizzato**, digitare le date di inizio e fine del periodo nelle caselle **Data inizio** e **Data fine** per. Quando è selezionata la casella di controllo **Report dopo la mezzanotte**, la data inizio non può coincidere con quella di fine.
5. Nell'elenco **Intervallo**, selezionare l'intervallo per il quale visualizzare i totali parziali all'interno del periodo del report. Consultare le descrizioni nella fase 3, sopra.

NOTA: Se si seleziona <**Nessuno**> per l'intervallo, il report verrà generato utilizzando i dati statistici a 15 minuti. Ciò può impedire la generazione del report, se il numero di record di database utilizzati per crearlo supera il massimo.

6. Nelle caselle **Ora inizio** e **Ora fine**, specificare la parte del giorno desiderata per il report. Ciò è utile se il centro contatti è attivo solo parte della giornata o se si desidera considerare turni specifici. I valori vengono immessi nel formato delle 24 ore. Quando è selezionata la casella di controllo **Report dopo la mezzanotte** l'**Ora inizio** deve essere uguale o successiva all'**Ora fine**. Alcuni esempi sono:
 - Dalle 09:00 alle 17:00 - il report copre il periodo compreso tra le 09:00 e le 17:00 dello stesso giorno.
 - Dalle 08:00 alle 08:00 - il report copre il periodo delle 24 ore.
 - Dalle 23:00 alle 07:00 - il report copre il periodo compreso tra le 23:00 di un giorno e le 07:00 del giorno successivo. Questa configurazione è possibile solo quando la casella di controllo **Report dopo la mezzanotte** è selezionata.

NOTA: Per specificare 23:59 come **Ora fine**, selezionare la casella di controllo **Fine giornata**. Quando la casella di controllo **Report dopo la mezzanotte** è selezionata, la casella di controllo **Fine giornata** non è disponibile.

7. Se sono configurate più posizioni, nell'elenco **Utilizzare fuso orario di**, selezionare l'opzione del fuso orario desiderata per generare il contenuto del report. Le scelte disponibili sono:
 - Se si utilizza un server principale e si sta configurando un report su utenti, motivi stato routing, motivi post-elaborazione o motivi attività di follow-up, le scelte disponibili sono **Sito locale** o **Posizione utente**. Se si sta configurando qualsiasi altro tipo di report su un server principale, l'elenco **Utilizzare fuso orario di** non è disponibile.

Report

Configurazione di un report

- Se si utilizza un server report centralizzati per tutti i tipi di report cronologici, le scelte disponibili sono **Sito remoto** o **Sito report centralizzati**.
- Se si utilizza un server report centralizzati e si sta configurando un report su utenti, motivi stato routing, motivi post-elaborazione o motivi attività di follow-up, le scelte disponibili sono **Sito remoto**, **Posizione utente** o **Sito report centralizzati**.

NOTA: Sul server report centralizzati, se si seleziona **Sito remoto** o **Posizione utente** e un intervallo **Ogni settimana**, la **Data inizio** e la **Data fine** si basano sul primo giorno della settimana configurato per ciascun sito remoto.

NOTA: Se si sceglie **Posizione utente**, non è possibile raccogliere i dati per coda o per aggregato in un report cronologico sui motivi post-elaborazione, come descritto nella fase 5 di [Sezione 7.7.2.3, "Selezione delle risorse per un report cronologico", a pagina 126](#).

8. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.2 Selezione del contenuto per un report

Una definizione di report deve specificare le risorse che si desidera documentare. Le risorse selezionabili dipendono dal tipo di report che si sta configurando e possono comprendere utenti, gruppi, code, destinazioni e così via. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 7.7.2.1, "Selezione delle risorse per un report in tempo reale", a pagina 123](#)
- [Sezione 7.7.2.2, "Selezione delle risorse per un report cumulativo"](#)
- [Sezione 7.7.2.3, "Selezione delle risorse per un report cronologico", a pagina 126](#)

Ogni report può contenere fino a 100 risorse; tuttavia, la selezione di un grande numero di risorse riduce le prestazioni del sistema.

NOTA: È possibile creare report solo sulle risorse per le quali si è dotati di autorizzazione al monitoraggio (vedere [Sezione 7.5, "Autorizzazioni di monitoraggio e creazione report", a pagina 115](#)).

7.7.2.1 Selezione delle risorse per un report in tempo reale

È possibile selezionare varie risorse in base al tipo di report in tempo reale che si sta configurando.

Per selezionare le risorse per un report in tempo reale:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Contenuto**. La scheda **Contenuto** visualizza un elenco di risorse, in base al tipo di report da definire. La scheda **Contenuto** elenca solo le risorse che si è autorizzati a monitorare.
3. Per un report in tempo reale sulle code, nella casella **Report per** specificare il livello al quale è possibile selezionare le risorse:
 - **Code** – Il report contiene le code selezionate nell'elenco.
 - **Aggregati** – Il report contiene gli aggregati selezionati nell'elenco.
4. Per un report in tempo reale sugli utenti, avvalersi della casella **Seleziona per** allo scopo di specificare il livello al quale è possibile selezionare le risorse:
 - **Utente** – Il report contiene gli utenti selezionati nell'elenco.
 - **Gruppo o Gruppo virtuale** – Il report contiene tutti gli utenti membri dei gruppi (o gruppi virtuali) selezionati e che si è autorizzati a monitorare.
 - **Reparto** – Il report contiene tutti gli utenti membri dei reparti selezionati e che si è autorizzati a monitorare.
5. Nell'elenco delle risorse, selezionare la casella di controllo per ciascuna risorsa da includere nel report.

NOTA: Se si sta modificando un Report utenti dove sia **Report Da** che **Seleziona Da** sono impostate su **Utente**, gli utenti nell'elenco che risultano associati a un modello utente sono di sola lettura. Se si desidera rimuovere uno di questi utenti dal report, è necessario interrompere l'associazione con il modello utente o rimuovere il report dal modello utente e aggiornare tutti gli utenti (nel qual caso, tutti gli utenti associati al modello utente verranno rimossi dal report).

6. Per un report in tempo reale sugli utenti, in **Escludi utenti**, selezionare la casella di controllo **Escludi utenti disconnessi** per escludere dal report tutti gli utenti non connessi dal sistema.

Report

Configurazione di un report

7. Per un report in tempo reale sui contatti, in **Opzioni contatto**, selezionare la casella di controllo **Includi elaborazione prima del contatto accodato** se si desidera includere nel report i contatti appena arrivati nel centro contatti e ancora in elaborazione. Se questa opzione non è selezionata, i contatti non vengono visualizzati nel report finché non sono stati accodati.
8. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.2.2 Selezione delle risorse per un report cumulativo

È possibile selezionare varie risorse in base al tipo di report cumulativo che si sta configurando.

Per selezionare le risorse per un report cumulativo:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Contenuto**. La scheda **Contenuto** visualizza un elenco di risorse, in base al tipo di report da definire. L'elenco comprende solo le risorse che si è autorizzati a monitorare.
3. Per un report cumulativo sulle code o sulle richiamate, nell'elenco **Report per** selezionare il livello al quale vengono documentati i dati statistici:
 - **Coda** – Il report visualizza dati statistici a livello delle code.
 - **Aggregato** – Il report visualizza dati statistici a livello degli aggregati.
4. Per un report cumulativo sulle richiamate, utilizzare l'elenco **Selezione per** per selezionare il livello al quale è possibile scegliere le risorse:
 - **Coda/Aggregato** – Il report contiene le code o gli aggregati (a seconda della selezione precedente eseguita alla fase 3) selezionati.
 - **Origine** – Il report contiene le code o gli aggregati (in base alla selezione precedente eseguita al punto 3) che comprendono le richiamate create nei modi selezionati.
5. Per un utente o un report cumulativo sui motivi stato routing, nella casella **Report per** selezionare il livello di dettagli nel report:
 - **Utente** – Il report visualizza informazioni e dati statistici completi di identificazione dell'utente.
 - **Reparto** – Il report visualizza dati statistici solo a livello del reparto. Le informazioni di identificazione utente e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Sito** – Il report visualizza dati statistici a livello sito. Le informazioni di identificazione utente e reparto e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.

6. Per un report cumulativo sui motivi post-elaborazione, nella casella **Report per** selezionare il livello di dettaglio nel report:
 - **Utente** – Il report visualizza informazioni e dati statistici completi di identificazione dell'utente.
 - **Reparto** – Il report visualizza dati statistici solo a livello del reparto. Le informazioni di identificazione utente e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Sito** – Il report visualizza dati statistici a livello sito. Le informazioni di identificazione utente e reparto e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Coda** – Il report visualizza dati statistici solo a livello della coda. Le informazioni di identificazione utente e reparto e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Aggregato** – Il report visualizza dati statistici solo a livello del sito. Le informazioni di identificazione utente e reparto e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.

NOTA: Le opzioni **Report per** descritte nelle fasi 5 e 6 precedenti sono disponibili limitatamente alle restrizioni del livello reporting per il sito (vedere [Sezione 7.6, "Livello Reporting", a pagina 116](#)). Ad esempio, se il sito utilizza il livello reporting reparto, non è possibile generare report a livello dell'utente. Le opzioni **Report per** variano in base alle autorizzazioni di monitoraggio. Ad esempio, se si è autorizzati a monitorare solo due utenti, è possibile generare esclusivamente report utente con dati statistici su tali utenti.

7. Se è stato selezionato **Utente** nella fase 5 o 6, nell'elenco **Seleziona per** scegliere il livello al quale è possibile selezionare gli utenti:
 - **Utente** – Il report visualizza dati statistici per gli utenti selezionati nell'elenco.
 - **Gruppo** (routing basato su gruppi) – Il report visualizza i dati statistici per tutti gli utenti membri dei gruppi selezionati e che si è autorizzati a monitorare.
 - **Gruppo virtuale** (routing basato su competenze) – Il report contiene tutti gli utenti idonei a gestire contatti in base all'espressione competenza nei gruppi virtuali selezionati e che si è autorizzati a monitorare.
 - **Reparto** – Il report contiene i nomi di tutti gli utenti membri dei reparti selezionati e che si è autorizzati a monitorare.

Report

Configurazione di un report

8. Nell'elenco delle risorse, selezionare la casella di controllo per ciascuna risorsa da includere nel report.

NOTA: Se si sta modificando un Report utenti dove sia **Report Da** che **Seleziona Da** sono impostate su **Utente**, gli utenti nell'elenco che risultano associati a un modello utente sono di sola lettura. Se si desidera rimuovere uno di questi utenti dal report, è necessario interrompere l'associazione con il modello utente o rimuovere il report dal modello utente e aggiornare tutti gli utenti (nel qual caso, tutti gli utenti associati al modello utente verranno rimossi dal report).

9. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.2.3 Selezione delle risorse per un report cronologico

È possibile selezionare varie risorse in base al tipo di report cronologico che si sta configurando.

Per selezionare le risorse per un report cronologico:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Contenuto**. Vengono visualizzate le risorse che possono essere oggetto di report (ad esempio, utenti, code o destinazioni). La scheda **Contenuto** visualizza solo le risorse che si è autorizzati a monitorare.
3. Per un report cronologico sulle code, nell'elenco **Report per** scegliere il livello al quale è possibile selezionare le code:
 - **Code** – Il report visualizza dati statistici per le code selezionate nell'elenco.
 - **Coda per utente** – Il report visualizza dati statistici per le code selezionate nell'elenco, con dettagli per gli utenti all'interno di ciascuna coda.
 - **Aggregato** – Il report visualizza dati statistici per gli aggregati selezionati nell'elenco.
4. Per un utente o un report cronologico sui motivi stato routing, nella casella **Report per** selezionare il livello di dettagli nel report:
 - **Utente** – Il report visualizza informazioni e dati statistici completi di identificazione dell'utente.

- **Utente per coda** (non disponibile per un report motivi stato routing) – Il report visualizza informazioni e dati statistici completi per l'identificazione utente con dettagli per ciascuna coda dalla quale il contatto è stato assegnato.
 - **Reparto** – Il report visualizza dati statistici solo a livello del reparto e del sito. Le informazioni di identificazione utente e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Sito** – Il report visualizza dati statistici a livello sito. Le informazioni di identificazione utente e reparto e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
5. Per un report cronologico sui motivi post-elaborazione, nella casella **Report per** selezionare il livello di dettaglio nel report:
- **Utente** – Il report visualizza informazioni e dati statistici completi di identificazione dell'utente.
 - **Reparto** – Il report visualizza dati statistici solo a livello del reparto. Le informazioni di identificazione utente e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Sito** – Il report visualizza dati statistici a livello sito. Le informazioni di identificazione utente e reparto e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Coda** – Il report visualizza dati statistici solo a livello della coda. Le informazioni di identificazione utente e reparto e i relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.
 - **Aggregato** – Il report visualizza dati statistici solo a livello degli aggregati. Identificazione dell'utente e del reparto e relativi dati statistici dettagliati sono esclusi.

NOTA: Le opzioni **Report per** descritte alle precedenti fasi 4 e 5 sono disponibili limitatamente alle restrizioni del livello reporting per il sito (vedere Sezione 7.6, "Livello Reporting", a pagina 116). Ad esempio, se il sito utilizza il livello reporting reparto, non è possibile generare report a livello dell'utente. Le opzioni **Report per** variano in base alle autorizzazioni di monitoraggio. Ad esempio, se si è autorizzati a monitorare solo due utenti, è possibile generare esclusivamente report utente con dati statistici su tali utenti.

Report

Configurazione di un report

6. Per un report cronologico sulle richiamate, nella casella **Report per** selezionare il livello al quale vengono documentati i dati statistici sulle richiamate:
 - **Coda** – Il report visualizza dati statistici sulle richiamate per le code selezionate nell'elenco.
 - **Aggregato** – Il report visualizza dati statistici sulle richiamate per gli aggregati selezionati nell'elenco.
 - **Disposizione** – Il report visualizza dati statistici per tutte le richiamate che presentano le disposizioni selezionate nell'elenco.
7. Se è stato selezionato **Utente** o **Utente per coda** in fase 4 o 5, utilizzare l'elenco **Seleziona per** per scegliere il livello al quale è possibile selezionare gli utenti:
 - **Utente** – Il report visualizza dati statistici per gli utenti selezionati nell'elenco.
 - **Gruppo** (routing basato su gruppi) – Il report visualizza i dati statistici per tutti gli utenti membri dei gruppi selezionati e che si è autorizzati a monitorare.
 - **Gruppo virtuale** (routing basato su competenze) – Il report contiene tutti gli utenti idonei a gestire contatti in base all'espressione competenza nei gruppi virtuali selezionati e che si è autorizzati a monitorare.
 - **Reparto** – Il report contiene i nomi di tutti gli utenti membri dei reparti selezionati e che si è autorizzati a monitorare.
8. Se è stato selezionato **Coda** in fase 6, utilizzare l'elenco **Seleziona per** per scegliere il livello nel quale può essere selezionata la coda:
 - **Code** – Il report visualizza dati statistici per le code selezionate nell'elenco.
 - **Risultato** – Il report visualizza dati statistici per tutte le richiamate che comprendono i risultati selezionati nell'elenco.
9. Se è stato selezionato **Aggregato** in fase 6, utilizzare l'elenco **Seleziona per** per scegliere il livello al quale è possibile selezionare gli aggregati:
 - **Aggregato** – Il report visualizza dati statistici per gli aggregati selezionati nell'elenco.
 - **Risultato** – Il report visualizza dati statistici per tutte le richiamate che comprendono i risultati selezionati nell'elenco.

10. Nell'elenco delle risorse risultante, selezionare la casella di controllo per ciascuna risorsa da includere nel report.

NOTA: Se si sta modificando un Report utenti dove sia **Report Da** che **Selezione Da** sono impostate su **Utente**, gli utenti nell'elenco che risultano associati a un modello utente sono di sola lettura. Se si desidera rimuovere uno di questi utenti dal report, è necessario interrompere l'associazione con il modello utente o rimuovere il report dal modello utente e aggiornare tutti gli utenti (nel qual caso, tutti gli utenti associati al modello utente verranno rimossi dal report).

11. Per un report cronologico contatti o se è stato selezionato **Coda per utente** nella fase **3** o **Utente per coda** nella fase **4**, selezionare la casella di controllo **Includi dettaglio record contatti nel report** per includere nel report i dati di stato e attività. Questa casella di controllo è disponibile solo se l'intervallo selezionato è ogni giorno, ogni settimana o ogni mese (vedere Sezione 7.7.1.2, "Specificazione del periodo in un report cronologico", a pagina 119).

NOTA: Se si seleziona questa casella di controllo e il numero di record di database utilizzati per generare il report supera 10.000, il report non viene creato correttamente. Il report risultante viene visualizzato nella cartella **Fallito**, insieme a un messaggio che indica che il numero di record utilizzati per generare il report ha superato il massimo. Per generare il report, è necessario selezionare un numero inferiore di risorse da documentare oppure ridurre l'intervallo del report, in modo da coprire un periodo di tempo più breve.

12. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.3 Specificazione delle colonne in un report

È possibile selezionare i dati statistici da visualizzare come colonne nei report, nonché la sequenza in cui devono comparire. I dati statistici disponibili per la selezione dipendono dalle risorse che vengono documentate (vedere Sezione 7.7.2, "Selezione del contenuto per un report", a pagina 122).

Per specificare l'ordine delle colonne in un report:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Colonne**. La scheda elenca tutti i dati statistici visualizzabili nel report.

Report

Configurazione di un report

3. In **Colonne**, procedere come segue:
 - a) Nell'elenco **Report su**, selezionare il supporto da documentare.
 - b) Selezionare la casella di controllo per ogni colonna da visualizzare nel report. Per le descrizioni delle colonne selezionabili, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

NOTA: La colonna che identifica la risorsa documentata è selezionata per impostazione predefinita e non può essere deselectata. Nel caso dei report utenti, deve essere selezionata la casella di controllo Nome o ID utente. L'applicazione non consente di deselectare entrambe le caselle di controllo.

- c) L'ordine dall'alto in basso dei dati statistici nell'elenco riflette l'ordine da sinistra a destra in cui sono visualizzate le colonne nel report. Per modificare l'ordine delle colonne, fare clic in qualsiasi punto della riga (non nella casella di controllo) per selezionarla, quindi fare clic sul tasto freccia in alto o in basso a destra dell'elenco per spostare la riga verso l'alto o il basso rispettivamente.
 - d) Quando il sistema è configurato per la funzione Gestisci contatti multipli, è possibile configurare un report utenti in tempo reale per contenere le informazioni sul contatto attivo principale solo nelle colonne relative agli stati di gestione. A tal fine, selezionare la casella di controllo **Mostrare solo i dettagli dei contatti principali**. Quando la casella viene deselectata, il report contiene le informazioni sia sui contatti attivi principali che non.
4. In **Ordina**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Ordina per**, selezionare la colonna in base alla quale ordinare i dati nel report.
 - Nell'elenco **Ordine**, selezionare l'ordine (**Crescente** o **Decrescente**) per il report.
 5. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.4 Impostazione di soglie e allarmi in un report

I report in tempo reale e cumulativi dispongono di un meccanismo di allarme che, associato a valori chiave in un report, consente di essere avvertiti di determinate situazioni. È possibile impostare una soglia su un dato statistico particolare in un report e, quando la soglia viene superata, un allarme visivo o acustico attira l'attenzione su tale valore statistico. Le azioni di allarme includono la

registrazione di un messaggio nella finestra Messaggi del sistema, l'evidenziazione a colori nella colonna appropriata della tabella del report e la riproduzione di un file .wav.

NOTA: L'azione di allarme dell'evidenziazione a colori non può essere visualizzata in un grafico a barre.

È possibile impostare soglie solo su dati statistici idonei. Per stabilire se sia possibile impostare una soglia su un dato statistico, vedere la descrizione del dato statistico nel *Manuale di Riferimento Report*.

NOTA: Per impostare soglie in un report, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager **Imposta soglie di visualizzazione e report**.

È possibile impostare fino a tre diverse condizioni soglia per un dato statistico (bassa, media, alta). Ad esempio, è possibile impostare le condizioni seguenti in un dato statistico Contatti - Accodati:

- Quando il numero dei contatti in attesa è superiore a cinque, evidenziare il valore in blu.
- Quando il numero dei contatti in attesa è superiore a 10, evidenziare il valore in giallo.
- Quando il numero dei contatti in attesa è superiore a 15, evidenziare il valore in rosso.

NOTA: Prima di impostare soglie e allarmi, è necessario scegliere le colonne da includere nel report (vedere Sezione 7.7.3, "Specificazione delle colonne in un report", a pagina 129).

Per impostare una soglia e un allarme in un report:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Soglie**.
3. In **Soglie definite**, l'applicazione elenca tutte le definizioni di soglia esistenti per il report.
 - Per creare una nuova soglia, fare clic su **Aggiungi**.
 - Per modificare una soglia esistente, selezionarla nell'elenco e fare clic su **Modifica**.

Report

Configurazione di un report

4. Nella finestra di dialogo **Soglia variabile**, nell'elenco **Dati statistici**, selezionare il nome del dato statistico per il quale impostare una soglia. L'elenco contiene solo i dati statistici idonei per la soglia.
5. Se è stato selezionato un dato statistico di stato, nell'elenco **Stato**, selezionare lo stato a cui associare la soglia.
6. Nell'elenco **Tipo contatto**, selezionare il tipo di contatto a cui associare la soglia.
7. Selezionare la casella di controllo **Attiva** per attivare la soglia per tale dato statistico.
8. In base al tipo di risorsa che si sta documentando (vedere [Sezione 7.7.2, "Selezione del contenuto per un report", a pagina 122](#)), selezionare la casella di controllo per ciascuna risorsa per la quale verrà visualizzata la soglia. Ad esempio, se si sta configurando un report in tempo reale, in **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente per il quale deve essere visualizzata la soglia.
9. Fare clic sulla scheda **Soglie**.
10. In **Attività**, nell'elenco **Intervallo**, selezionare l'intervallo della soglia per il quale impostare gli allarmi: **Basso**, **Medio** o **Alto**.
11. Se è stato scelto l'intervallo soglia Medio o Alto, selezionare la casella di controllo **Attiva** per attivare l'allarme sull'intervallo. Non è consentito deselezionare la casella di controllo Attiva nell'intervallo Basso – in questo caso è selezionata per impostazione predefinita.
12. Nella casella **Soglia**, digitare o selezionare il valore della soglia.
13. Nell'area **Azione**, selezionare la casella di controllo per ciascun allarme da impostare per l'intervallo della soglia:
 - Se si desidera registrare un messaggio del sistema ogni volta che la soglia viene superata, selezionare la casella di controllo **Registra allarme nella finestra Messaggi del sistema**.
 - Per evidenziare il testo con un colore diverso quando la soglia viene superata, selezionare la casella di controllo **Cambia colore** e scegliere un colore nell'elenco.
 - Se si desidera riprodurre un file audio ogni volta che la soglia viene superata, selezionare la casella di controllo **Riproduci file audio**, quindi immettere il nome del file .wav memorizzato sul server principale. Se si è sul server principale, sfogliare per selezionare il file .wav.

NOTA: Se si è connessi a un database di produzione, si può fare clic su  per riprodurre il file .wav. Non è consentito riprodurre file .wav quando si è connessi a un database di progettazione.

14. Ripetere i punti da 10 a 13 per ciascun intervallo soglia da configurare.
15. In **Riepilogo**, visualizzare gli intervalli e gli allarmi impostati per la soglia.
16. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo Soglia variabile. La soglia viene visualizzata nell'elenco **Soglie definite**.
17. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.5 Specificazione di un grafico a barra in un report

Tutti i tipi di report possono comprendere un grafico a barra per un singolo dato statistico. Solo alcuni dati statistici di un report si possono rappresentare in un grafico. Per stabilire se sia possibile riportare un dato statistico su un grafico, vedere la descrizione del dato statistico nel *Manuale di Riferimento Report*.

NOTA: L'azione di allarme dell'evidenziazione a colori per un dato statistico non può essere visualizzata in un grafico a barre. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.7.4, "Impostazione di soglie e allarmi in un report", a pagina 130](#).

NOTA: Prima di impostare le opzioni dei grafici, è necessario specificare le colonne da includere nel report (vedere [Sezione 7.7.3, "Specificazione delle colonne in un report", a pagina 129](#)).

NOTA: Su un server report centralizzati, quando si esegue un report in base al fuso orario di un sito remoto e si seleziona un intervallo settimanale, se l'impostazione del primo giorno della settimana configurata sul server report centralizzati è diversa da quella configurata su uno dei siti remoti, i grafici non possono essere creati.

Per specificare un grafico a barra in un report:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Assicurarsi che l'opzione del grafico sia attiva: nella scheda **Generale**, in **Attributi**, selezionare la casella di controllo **Grafico**.
3. Fare clic sulla scheda **Grafico**.
4. In **Impostazioni**, nell'elenco **Dato statistico**, selezionare il nome del dato statistico da rappresentare nel grafico. L'elenco contiene solo le colonne che è possibile illustrare nel grafico.

Report

Configurazione di un report

5. Nell'elenco **Colore barre**, selezionare il colore delle barre nel grafico. È consentito selezionare solo un colore per tutte le barre.
6. Nell'area **Stile**, selezionare lo stile delle barre: **2D** o **3D**.
7. Solo per i report cumulativi, è possibile visualizzare una riga di andamento nel grafico. Selezionare la casella di controllo **Mostra andamento**, quindi specificare le proprietà della riga di andamento, come segue:
 - Nella casella **Andamento**, scegliere **Ieri** per visualizzare una riga di andamento basata sui dati statistici del giorno prima o **Stesso giorno**, **settimana scorsa** per richiamare una riga che riporti i dati statistici degli ultimi sette giorni.
 - Nell'elenco **Stile righe**, scegliere **Rettilineo** o **Curvilineo**.
 - Nell'elenco **Colore righe**, selezionare il colore della riga di andamento.
 - Selezionare la casella di controllo **Punti dati** se si desidera che la riga di andamento visualizzi i punti dei dati chiave.
8. In **Anteprima**, visualizzare le scelte operate per il grafico a barra.
9. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.6 Pianificazione di un report cronologico

I report che si desidera eseguire devono essere inviati al Pianificatore. Il Pianificatore è il componente responsabile della pianificazione dei report, dell'accodamento per la loro esecuzione e della manutenzione dei report completati.

NOTA: Per pianificare un report cronologico, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager **Pianificazione e visualizzazione di report cronologici**.

Se il report pianificato viene eseguito quando l'utente non è connesso all'applicazione Manager, al momento del primo accesso successivo viene richiesto di trasferire il report completato nel computer locale. Il report verrà generato come specificato nella relativa definizione. Il sistema conserva i report completati al massimo per sette giorni.

NOTA: Se si riscontrano problemi quando si cerca di visualizzare o stampare un report cronologico, esportare un report cronologico in un file o inviare un report cronologico tramite e-mail, ciò può essere dovuto a un guasto della rete. Per assistenza, contattare l'amministratore di rete.

È possibile pianificare un report cronologico per:

- Esecuzione immediata – vedere [Sezione 7.7.6.1, "Pianificazione di un report per l'esecuzione immediata", a pagina 135](#)
- Esecuzione a una data e un'ora specifiche – vedere [Sezione 7.7.6.2, "Pianificazione di un report da eseguire una volta sola, alla data e all'ora specificate", a pagina 135](#)
- Esecuzione periodica – vedere [Sezione 7.7.6.3, "Pianificazione di un report da eseguire periodicamente", a pagina 136](#)

NOTA: Se si modifica un report cronologico pianificato, oltre al salvataggio della definizione è necessario ripetere l'invio al pianificatore.

7.7.6.1 Pianificazione di un report per l'esecuzione immediata

Quando si configura un report cronologico, è possibile pianificarne l'esecuzione immediata.

Per eseguire un report immediatamente:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Piano**.
3. Nell'elenco **Esegui il report**, selezionare **Adesso**.
4. Fare clic su **Invia a Pianificatore**. Il report viene eseguito con la destinazione e il formato specificati nella scheda Output.

7.7.6.2 Pianificazione di un report da eseguire una volta sola, alla data e all'ora specificate

Quando si configura un report cronologico, è possibile pianificarne l'esecuzione a una data e un'ora specifiche.

Per pianificare un report da eseguire una volta:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Piano**.
3. Nell'elenco **Esegui il report**, selezionare **Una volta**. La scheda viene aggiornata per consentire di specificare quando eseguire il report.
4. Nell'elenco **Data**, selezionare la data in cui eseguire il report.

Report

Configurazione di un report

5. Nell'elenco **Ora**, specificare l'orario in cui eseguire il report. Il formato si basa sulle 24 ore, ad esempio le 4:00 del pomeriggio devono essere immesse come 16:00.
6. Fare clic su **Invia a Pianificatore**. Il report viene eseguito con la destinazione e il formato specificati nella scheda Output.

7.7.6.3 Pianificazione di un report da eseguire periodicamente

Quando si configura un report cronologico, è possibile pianificare l'esecuzione periodica.

Per pianificare l'esecuzione periodica di un report:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Piano**.
3. Nell'elenco **Esegui il report**, selezionare **Più volte**. La scheda viene aggiornata per consentire di specificare quando eseguire il report.
4. Utilizzare uno dei metodi seguenti per pianificare la frequenza di esecuzione del report:
 - Fare clic su **Ogni giorno** quindi selezionare la casella di controllo accanto a ciascun giorno della settimana in cui eseguire il report. Nella casella **Ora**, digitare o selezionare l'ora del giorno in cui eseguire il report.
 - Fare clic su **Ogni settimana** quindi, dall'elenco **Giorno**, selezionare il giorno della settimana in cui eseguire il report. Nella casella **Ora**, digitare o selezionare l'ora del giorno in cui eseguire il report.
 - Fare clic su **Ogni mese**, quindi dall'elenco **Giorno**, selezionare una delle seguenti opzioni: **Ultimo giorno** per generare il report l'ultimo giorno del mese oppure **Giorno specifico** e scegliere poi una data nel mese dalla casella che viene visualizzata. Nella casella **Ora**, digitare o selezionare l'ora del giorno in cui eseguire il report.

NOTA: Il formato della casella **Ora** si basa sulle 24 ore, ad esempio le 4:00 del pomeriggio devono essere immesse come 16:00.

5. Utilizzare uno dei metodi seguenti per specificare la durata del piano del report:
 - Per eseguire un report indefinitamente, fare clic su **Per sempre**.
 - Per applicare il piano a tempo determinato, fare clic su **Personalizzato**, quindi utilizzare gli elenchi **Inizio** e **Fine** per specificare le date iniziale e finale.

6. Fare clic su **Invia a Pianificatore**. Il report viene eseguito con la destinazione e il formato specificati nella scheda Output.

7.7.7 Specificazione delle opzioni di output per un report

I report in tempo reale e cumulativi normalmente sono designati per la visualizzazione in linea, mentre i report cronologici possono essere visualizzati in linea, stampati, esportati in un file o inviati come allegato a un messaggio e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti seguenti:

- Sezione 7.7.7.1, "Specificazione delle opzioni di output per un report in tempo reale o cumulativo", a pagina 137
- Sezione 7.7.7.2, "Specificazione delle opzioni di output per un report cronologico", a pagina 138

7.7.7.1 Specificazione delle opzioni di output per un report in tempo reale o cumulativo

I report in tempo reale e cumulativi si possono designare solo per la visualizzazione in linea, poiché contengono informazioni aggiornate in tempo reale. Tuttavia, se occorre una copia cartacea o elettronica di un report in tempo reale o cumulativo, è possibile stamparla o salvarla in un file durante la visualizzazione in linea. In questi casi la scheda Output consente di specificare la stampante da utilizzare per la stampa del report dallo schermo. È inoltre possibile specificare il formato e il nome file da utilizzare quando si salva una copia del report nel disco rigido.

Le impostazioni di output predefinite per i report vengono specificate nelle opzioni di creazione report dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.12.1, "Configurazione delle opzioni generali dei report utente", a pagina 156](#). Tuttavia è possibile ignorare le impostazioni predefinite quando si configurano le opzioni di output per il report.

Per specificare le opzioni di output per un report in tempo reale o cumulativo:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Output**.
3. In **Impostazioni di output predefinite**, l'opzione **Visualizza report** è selezionata per impostazione predefinita e non può essere modificata.

Report

Configurazione di un report

4. In **Impostazioni modalità di output**, nell'elenco **Modalità output**, selezionare la modalità di output di cui si desidera modificare le impostazioni predefinite.
5. Se alla fase 4 è stato selezionato **Stampa report**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Nome stampante**, selezionare la stampante da utilizzare.
 - Per specificare opzioni di formattazione quali orientamento pagina, intestazioni, e pié di pagina fare clic su **Avanzate**.
6. Se è stato selezionato **Esporta report** nella fase 4, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Formato**, selezionare il formato file del report. I formati disponibili sono: Microsoft Excel Workbook (.xls), Pagina Web (.htm), Delimitato da virgolette (.csv) o Portable Document Format (.pdf).
 - Nella casella **Nome file**, specificare la posizione e il nome del file nel quale esportare il report. È necessario specificare il percorso completo del file selezionato, ad esempio C:\nomefile.
 - Per specificare opzioni di formattazione quali orientamento pagina, intestazioni, e pié di pagina fare clic su **Avanzate**.
7. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.7.7.2 Specificazione delle opzioni di output per un report cronologico

Quando si configura un report cronologico, è possibile specificare che il report dovrà essere visualizzato in linea, stampato, esportato in un file o inviato a uno o più destinatari tramite e-mail. Indipendentemente dalla modalità di output, i report cronologici completati vengono inviati a una cartella report specificata.

NOTA: L'opzione per inviare un report cronologico tramite e-mail è disponibile solo se l'opzione dei report e-mail è attiva e se si dispone dell'autorizzazione Manager **Report cronologici e-mail**. Per informazioni relative a come attivare l'opzione di e-mail report, vedere [Sezione 7.13.5, "Configurazione dell'opzione di report e-mail", a pagina 168](#).

Le impostazioni di output predefinite per i report vengono specificate nelle opzioni di creazione report dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.12.1, "Configurazione delle opzioni generali dei report utente", a pagina 156](#). Tuttavia è possibile ignorare le impostazioni predefinite quando si configurano le opzioni di output per il report.

Per specificare le opzioni di output per un report cronologico:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, selezionare il tipo di report, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sulla definizione del report da configurare.
2. Fare clic sulla scheda **Output**.
3. In **Impostazioni di output predefinite**, nell'elenco **Cartella output**, selezionare la cartella dove si desidera inviare il report completato. È possibile scegliere l'impostazione predefinita cartella report oppure una cartella personalizzata.
4. Nell'elenco **Modalità output**, selezionare la modalità di output predefinita per il report.
 - **Visualizza report** – Il report è disponibile solo per la visualizzazione in linea.
 - **Stampa Report** – Il report viene inviato a una stampante.
 - **Esporta Report** – Il report viene esportato in un file.
 - **Report E-mail** – Il report viene allegato a un messaggio e-mail e inviato a uno o più destinatari.
5. In **Impostazioni modalità di output**, nell'elenco **Modalità output**, selezionare la modalità di output di cui si desidera modificare le impostazioni predefinite.
6. Se alla fase 5 è stato selezionato **Stampa report**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Nome stampante**, selezionare la stampante da utilizzare.
 - Per specificare opzioni di formattazione quali orientamento pagina, intestazioni, e pié di pagina fare clic su **Avanzate**.
7. Se è stato selezionato **Esporta report** nella fase 5, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Formato**, selezionare il formato file del report. I formati disponibili sono: Microsoft Excel Workbook (.xls), Pagina Web (.htm), Delimitato da virgole (.csv) o Portable Document Format (.pdf).
 - Nella casella **Nome file**, specificare la posizione e il nome del file nel quale esportare il report. È necessario specificare il percorso completo del file selezionato, ad esempio C:\nomefile.
 - Per specificare opzioni di formattazione quali orientamento pagina, intestazioni, e pié di pagina fare clic su **Avanzate**.

Report

Configurazione di un report

8. Se è stato selezionato **Report E-mail** nella fase 5, procedere come segue:
 - Nella casella **Da**, l'applicazione visualizza l'indirizzo e-mail in uscita specificato nelle impostazioni di output predefinite. Non è consentito modificare l'indirizzo e-mail.
 - Specificare i destinatari e-mail.
 - Per selezionare un destinatario da un elenco LDAP, fare clic nella casella **A,Cc** o **Ccn**, quindi selezionare il destinatario nella finestra di dialogo **Seleziona destinatari**. Per utilizzare questa funzione è necessario che sia già stato configurato un elenco. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 5.6, "Configurazione di un elenco", a pagina 82](#).
 - Nelle caselle **A**, **Cc** o **Ccn**, immettere l'indirizzo e-mail del destinatario. Per immettere un indirizzo e-mail, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager: **Digitare l'indirizzo e-mail nel campo Destinatario quando si inviano i report per e-mail**.
 - Per specificare più di un destinatario in ciascuna delle caselle **A**, **Cc** o **Ccn**, separare ogni destinatario con un punto e virgola.
 - Nella casella **Oggetto**, immettere l'oggetto del messaggio e-mail. Per impostazione predefinita, l'oggetto è il nome del report.
 - Nella casella **Messaggio**, digitare il corpo del messaggio e-mail in testo normale. Per impostazione predefinita, il messaggio contiene la firma specificata nelle impostazioni di output predefinite.
 - Nell'elenco **Formato**, selezionare il formato del report allegato al messaggio e-mail. I formati disponibili sono: Microsoft Excel Workbook (.xls), Pagina Web (.htm), Delimitato da virgole (.csv) o Portable Document Format (.pdf).
 - Nella casella **Nome file**, specificare il nome del file allegato. Il nome file predefinito è il nome del report, con un'estensione che corrisponde al formato file selezionato.
 - Per specificare opzioni di formattazione del report quali orientamento pagina, intestazioni, e pié di pagina fare clic su **Avanzate**.
9. Una volta completata la definizione di report, fare clic su **OK**.

7.8 Esercitazione: creazione di un semplice report in tempo reale

In Sezione 7.1, "Informazioni sui report in tempo reale", a pagina 108 è stato illustrato un semplice report in tempo reale code che mostrava e ordinava in categorie i contatti correnti in attesa per un insieme di code.

Gli argomenti seguenti illustrano la procedura di creazione e attivazione del report. Questa esercitazione ha esclusivamente scopi pratici.

Prima di iniziare:

- Assicurarsi che il sistema sia in esecuzione e che il centro contatti sia attivo. Ciò è necessario per generare report con dati in tempo reale.
- I supervisori devono creare report e monitorare risorse quali code e singoli utenti. Per monitorare tali risorse è necessario disporre dell'appropriata autorizzazione. Per assicurarsi di disporre di tali autorizzazioni, contattare l'amministratore.

7.8.1 Creazione di una nuova definizione di report

Il primo passo della procedura di creazione consiste nello specificare una definizione per il report, comprensiva del tipo e di dettagli amministrativi.

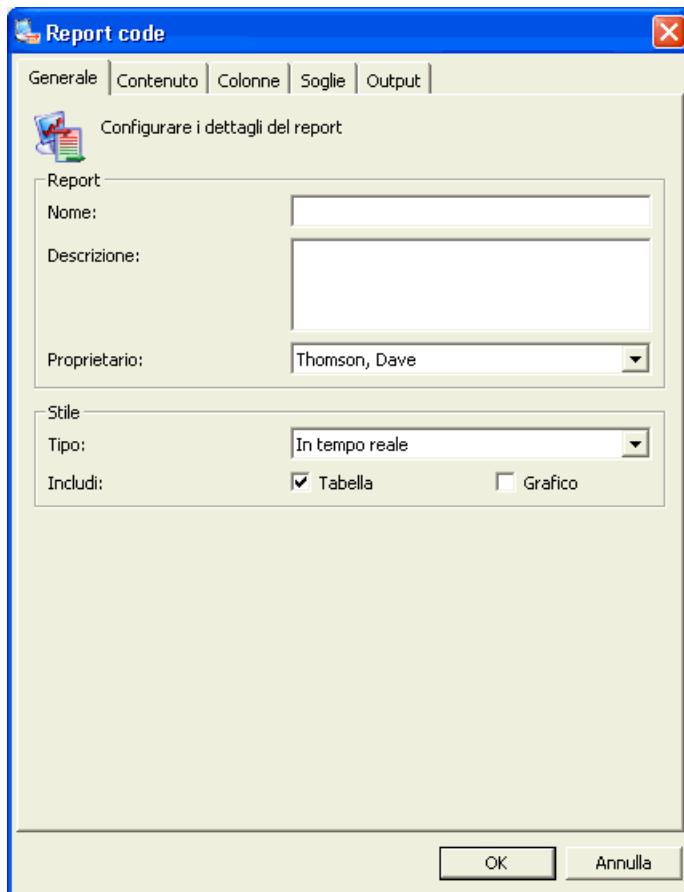
Per creare una nuova definizione di report:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, fare clic su **Code**.
2. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro Report** e fare clic su **Report code**.

Report

Esercitazione: creazione di un semplice report in tempo reale

- Nell'elenco **Tipo**, selezionare **In tempo reale**. Le schede nella finestra di dialogo **Report code** riflettono le varie proprietà di un report in tempo reale.



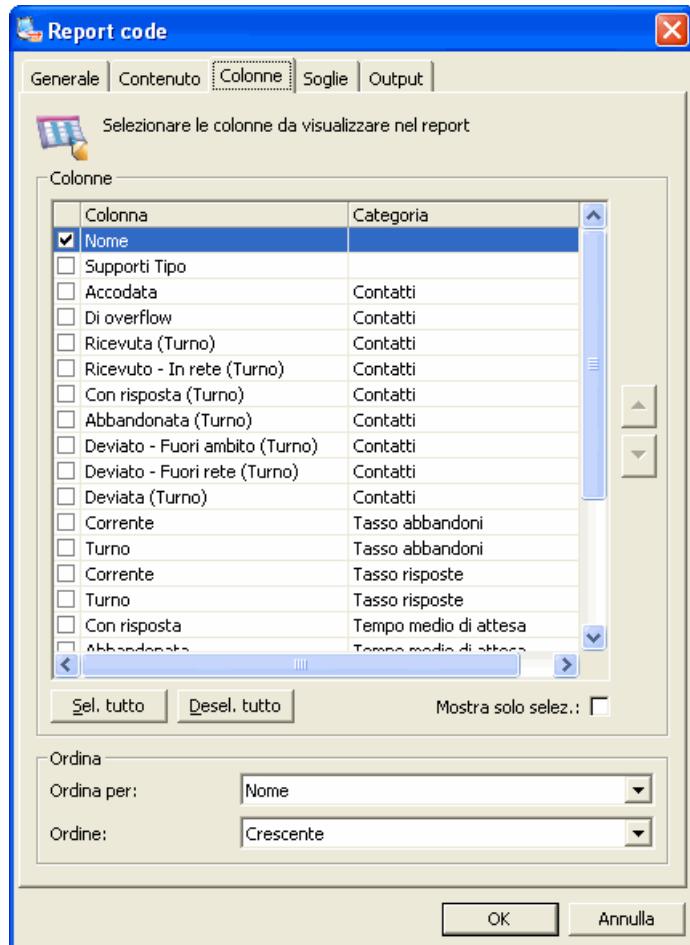
- Nella casella **Nome**, digitare **Il mio report in tempo reale per le code**.
- Il proprietario può essere l'utente che ha creato il report o qualsiasi altro che questi sia autorizzato a monitorare. Il report rimane disponibile per l'utente ogni volta che accede all'applicazione Manager. Per il momento, è possibile rimanere proprietari del report. Questa è l'opzione predefinita, quindi non occorre eseguire alcuna operazione.

7.8.2 Specificazione del layout del report

La parte più importante del report è l'insieme di colonne visualizzate, ovvero la serie di identificativi e dati statistici del report e la sequenza corrispondente.

Per specificare il layout del report:

1. Fare clic sulla scheda **Colonne**.



2. Selezionare le caselle di controllo **Nome**, **Contatti - Accodati**, **Livello servizio - Corrente**, **Livello servizio - Previsto**, **Tempo di attesa - Previsto Risposta**. Ciascun dato statistico associato alle caselle di controllo corrisponde a una colonna visualizzabile nel report. La sequenza dall'alto in basso di opzioni per le colonne corrisponde alla sequenza da sinistra a destra delle colonne nel report. Poiché le colonne da visualizzare sono già disposte nella sequenza di visualizzazione desiderata, specificare il layout è molto semplice.

NOTA: La casella di controllo **Nome** è selezionata automaticamente e non è possibile deselezionarla. Ogni report, indipendentemente da ciò che documenta, deve comprendere un identificativo per la risorsa chiave.

Report

Esercitazione: creazione di un semplice report in tempo reale

7.8.3 Scelta delle code da documentare

Le code che è possibile monitorare e documentare dipendono dal ruolo dell'utente. Ad esempio, i supervisori del centro contatti ricevono dall'amministratore di OpenScape Contact Center l'autorizzazione per monitorare una o più code.

Per scegliere le code da documentare:

1. Fare clic sulla scheda **Contenuto**.
2. Fare clic su **Seleziona tutto**.

7.8.4 Impostazione di una soglia e di un allarme

Il report che si sta creando mostra un allarme nella colonna **In coda**. Se in una situazione concreta si stanno utilizzando vari report in tempo reale per monitorare diversi insiemi di risorse, questo è l'allarme visibile che richiama l'attenzione sul report e sui valori della colonna specifica. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.7.4, "Impostazione di soglie e allarmi in un report", a pagina 130](#).

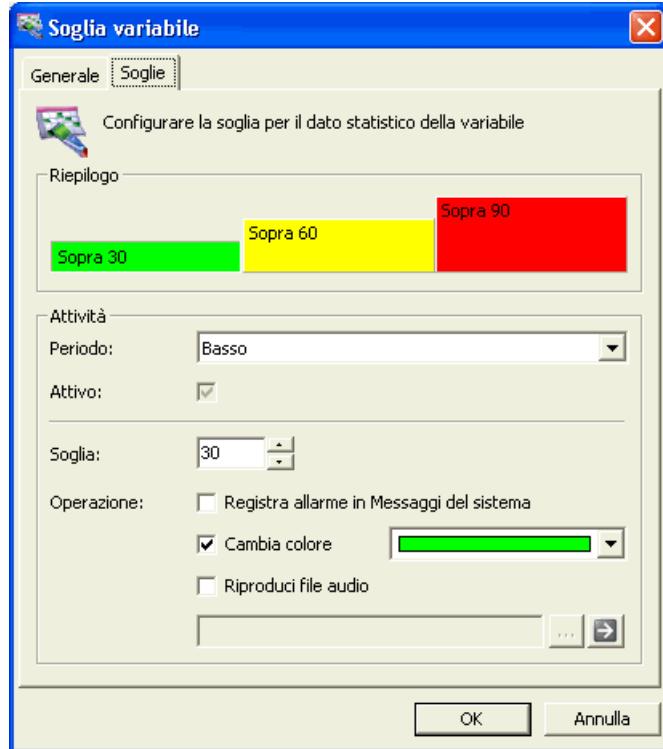
Per impostare l'allarme nel report:

1. Fare clic sulla scheda **Soglie**.
2. Fare clic su **Aggiungi**.
3. Nella finestra di dialogo **Soglia variabile** è possibile scegliere la colonna dove impostare l'allarme. Nell'elenco **Dato statistico**, selezionare **Contatti - In coda**. Questa è la colonna dove si desidera impostare un allarme.

NOTA: Gli unici elementi disponibili nell'elenco **Dato statistico** sono quelli selezionati nella scheda **Colonne** che supportano un valore di soglia. Ad esempio, la colonna **Nome** non viene visualizzata nell'elenco, poiché non è possibile impostare soglie sul nome della coda.

4. È inoltre possibile specificare che l'allarme deve essere visualizzato soltanto per determinate code. I nomi disponibili nell'area **Code** corrispondono alle code del sito che si è autorizzati a documentare. Fare clic su **Seleziona tutto**. Ciò indica che l'allarme verrà applicato a tutte le code selezionate nella scheda **Contenuto**.

- Fare clic sulla scheda **Soglie**. In questa scheda si forniscono i dettagli dell'allarme. È possibile configurare fino a tre livelli di allarme. Per il momento è sufficiente definire un singolo livello di allarme. È necessario disattivare gli altri due allarmi.



- Nell'elenco **Intervallo**, selezionare **Alto**.
- Deselezionare la casella di controllo **Attivo** per disattivare l'allarme al livello **Alto**. Vengono visualizzate le impostazioni per l'allarme **Medio**.
- Deselezionare la casella di controllo **Attivo** per disattivare l'allarme al livello **Medio**. Vengono visualizzate le impostazioni per l'allarme **Basso**.
- Nella casella **Soglia**, digitare o selezionare **1** come valore della soglia di allarme. L'allarme viene visualizzato ogni volta che il valore della colonna Contatti - Accodati è superiore a uno.
- Fare clic sulla casella di controllo **Cambia colore**, quindi selezionare il colore rosso per visualizzare quando il valore della colonna Contatti - Accodati è maggiore di uno.
- Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo Soglia variabile.
- La definizione del report è ora completa. Fare clic su **OK** per chiudere la definizione report.

Report

Esercitazione: creazione di un semplice report in tempo reale

7.8.5 Attivazione e visualizzazione del report

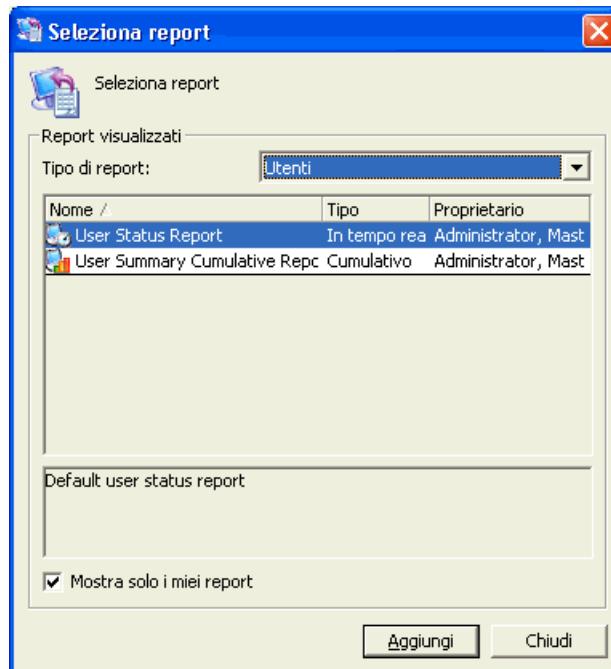
Per visualizzare il report è prima necessario attivarlo. A questo scopo, aggiungerlo a una visualizzazione nella cartella **Visualizzazioni report**.

Per attivare il report:

1. Nel **Centro report**, in **Output**, fare clic sulla cartella **Visualizzazioni report**. L'elenco viene aggiornato in modo da visualizzare il contenuto della cartella **Visualizzazioni report**.

NOTA: Per tutti gli utenti, tranne l'amministratore di OpenScape Contact Center, la cartella **In tempo reale** è probabilmente vuota.

2. Nella barra degli strumenti, fare clic su (Nuovo). Viene visualizzata la finestra di dialogo **Visualizzazione report**.
3. Nella casella **Nome**, digitare **I miei report in tempo reale**.
4. Nell'elenco **Layout predefinito**, selezionare **1-Singolo**.
5. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Seleziona report**.



6. Nell'elenco **Tipo di report**, selezionare **Code**.
7. Nell'elenco **Report visualizzati**, fare clic su **Il mio report in tempo reale code** per selezionarlo, quindi fare clic su **Aggiungi**.
8. Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra di dialogo **Seleziona report**.

9. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo **Visualizzazione report**.
10. Fare doppio clic sulla visualizzazione report **I miei report in tempo reale**. Il **Visualizzatore in tempo reale** si apre.

Il primo report è stato creato correttamente.

7.9 Esercitazione: adattamento di un report cronologico predefinito

Anziché creare un nuovo report, è spesso più efficiente copiare un report esistente quindi modificarlo per uno scopo diverso. Le sezioni seguenti illustrano il processo di adattamento del **report di riepilogo code** (un report cronologico predefinito sulle code) per soddisfare un requisito di documentazione leggermente diverso.

Considerare una situazione reale che coinvolge la configurazione della propria coda. La coda Prestiti potrebbe presentare il gruppo Mutui come gruppo principale e Risparmio come gruppo di overflow. Se la coda Prestiti è stata monitorata tramite un report in tempo reale su base giornaliera, si potrà notare un andamento quotidiano verso l'aumento dei contatti in attesa in coda. Ciò può essere dovuto a vari fattori. Potrebbe semplicemente essere aumentato il traffico dai clienti interessati ai mutui, in conseguenza a vendite recenti o a una campagna pubblicitaria. Lo staff potrebbe essere insufficiente, per quanto riguarda gli utenti esperti nella gestione di contatti relativi ai mutui. Oppure potrebbe essere necessario modificare il tempo delle fasi nella configurazione della coda o regolare il flusso di lavoro associato.

Un report cronologico per le code contiene dati statistici che possono facilitare ulteriori indagini. Di seguito viene illustrato un esempio di un report cronologico per le code, con le informazioni di base sufficienti per iniziare.

Nome coda	Livello servizio	Tasso abbandoni	Ricevute		Con risposta		
			Tutto	Tutto	Principale	Overflow	
Investimento	90	10	4000	3598	2598	1000	
Oct 01	85	12	1100	935	600	335	
Nov 01	92	9	1200	1104	750	354	
Dec 01	88	11	800	704	500	204	
Jan 01	95	8	900	855	600	255	

Per diagnosticare andamenti può essere utile consultare report settimanali su un periodo di tre o quattro mesi. Quindi, in base alle informazioni contenute in questi report, se ne possono utilizzare altri, in modo da esaminare gli andamenti più da vicino. Il passaggio successivo potrebbe essere considerare i report cronologici sugli utenti.

Il **report riepilogo code** predefinito rappresenta una buona approssimazione di quello illustrato sopra. In questo esercizio il **report riepilogo code** viene modificato e utilizzato per esaminare i problemi discussi in precedenza.

Report

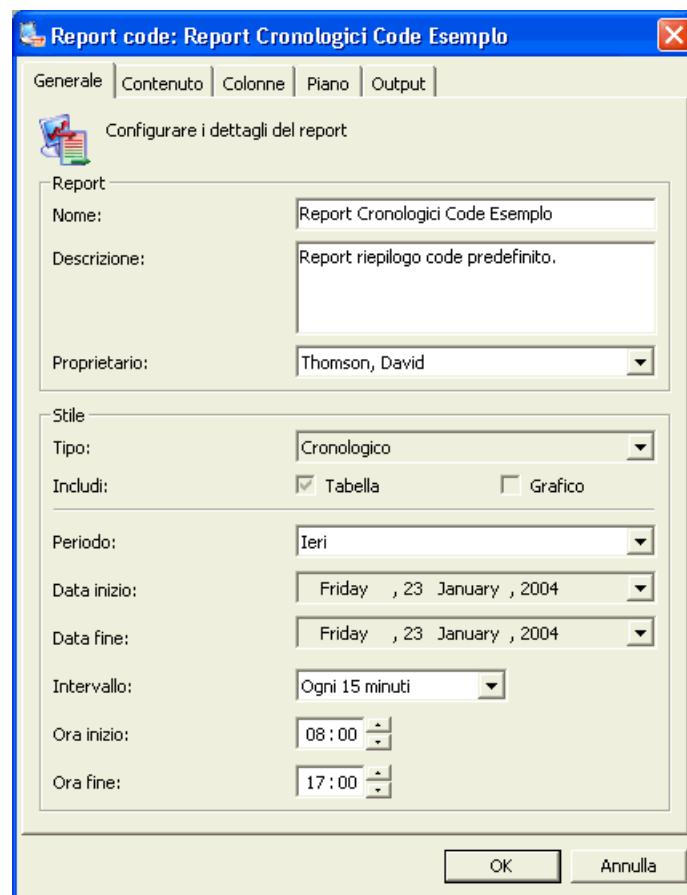
Esercitazione: adattamento di un report cronologico predefinito

7.9.1 Creazione di una copia del report predefinito

Il primo passo consiste nella creazione di una copia del **report riepilogo code**.

Per creare un copia:

1. Nel **Centro report**, in **Definizioni**, fare clic su **Code**.
2. Nell'elenco, fare clic su **report riepilogo code** per selezionarlo.
3. Nel menu **Modifica**, fare clic su **Crea copia**.
4. Nella finestra di dialogo **Report riepilogo code**, nella casella **Nome**, modificare il nome in **Esempio report riepilogo code**.



7.9.2 Specificazione del periodo per il report

In un report cronologico, il periodo e la pianificazione sono proprietà strettamente correlate. Mentre il periodo definisce l'arco di tempo coperto dal report, la pianificazione specifica il momento in cui il report verrà eseguito. Ad esempio, se si è interessati ai report giornalieri (periodo), è possibile pianificare l'esecuzione di un report per ogni giorno alle 10:00 del giorno successivo. Nella procedura seguente per il nuovo report cronologico vengono impostati un periodo di un giorno e l'esecuzione immediata.

Per selezionare il periodo per questo report:

1. Fare clic sull'elenco **Periodo** per visualizzare le opzioni corrispondenti. Lasciare selezionata l'opzione **Ieri**.
2. Per ogni coda del report, i dati statistici verranno visualizzati suddivisi in base agli intervalli selezionati nell'ambito del periodo del report. Se si desidera esaminare i dati dettagliatamente, è possibile generare un report con intervalli di 15 minuti. Poiché in questo caso è sufficiente generare una semplice definizione di report, impostare un intervallo secondario di un'ora. Nell'elenco **Intervallo**, fare clic su **Ogni ora**.
3. Il report ora dovrebbe mostrare solo gli orari di apertura del centro contatti. Se desiderato, utilizzare le caselle **Ora inizio** e **Ora fine** per scegliere un diverso periodo del giorno per il report.

7.9.3 Pianificazione del report

L'esecuzione dei report giornalieri deve essere pianificata a un determinato orario del giorno seguente a quello coperto dal report. Ad esempio, per ridurre al minimo il carico di lavoro sul sistema, è possibile pianificare l'esecuzione del report per il giorno precedente in un momento in cui il centro contatti sia chiuso, ad esempio alle 4:00.

Per questo esercizio, è possibile lasciare selezionata l'opzione predefinita **Adesso** nella scheda **Piano**. Per una descrizione delle altre opzioni, vedere Sezione 7.7.6, "Pianificazione di un report cronologico", a pagina 134.

7.9.4 Specificazione del layout del report

L'operazione successiva consiste nell'impostare le colonne che verranno visualizzate nel report e la relativa sequenza. Ogni tipo di report cronologico presenta un'ampia varietà di dati statistici, utilizzabili come colonne. Per allineare questo report con quello mostrato in [pagina 147](#) è necessario rimuovere alcuni

Report

Esercitazione: adattamento di un report cronologico predefinito

dati statistici dalla definizione corrente, aggiungerne altri e modificare l'ordine.

Per specificare il layout del report:

1. Fare clic sulla scheda **Colonne**.
2. Deselezionare le caselle di controllo per i seguenti dati statistici da escludere:

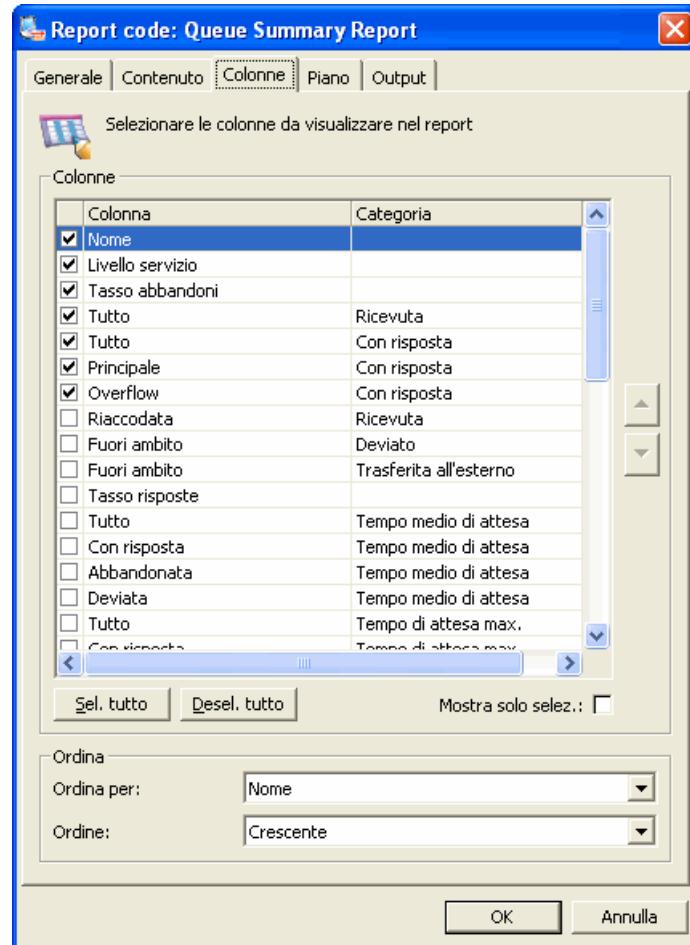
Colonna	Categoria
Deviata	Fuori ambito
Abbandonata	Contatti abbandonati
Tutto	Tempo medio di attesa

3. Selezionare le caselle di controllo per i seguenti dati statistici da includere:

Colonna	Categoria
Principale	Contatti con risposta
Overflow	Contatti con risposta

4. Selezionare il **dato statistico Livello servizio**. Non deselectare la casella di controllo.
5. Fare clic sulla freccia in alto, a destra della finestra di dialogo, finché il dato statistico **Livello servizio** non si trova immediatamente sotto il dato statistico **Nome**.

6. Ripetere i punti 4 e 5 per spostare il dato statistico **Tasso abbandoni** immediatamente sotto la nuova posizione del dato statistico **Livello servizio**. La scheda **Colonne** dovrebbe apparire come segue:



7.9.5 Specificazione delle opzioni di output per il report

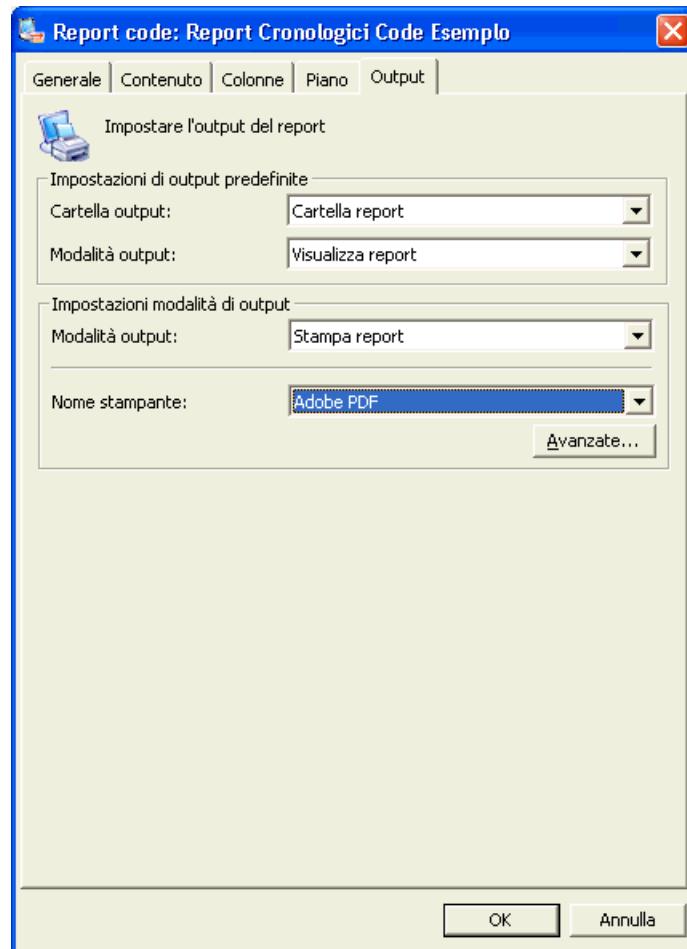
Di solito, i report cronologici vengono stampati. È tuttavia possibile specificare ulteriori destinazioni disponibili per un report cronologico. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 7.7.7.2, "Specificazione delle opzioni di output per

Report

Esercitazione: adattamento di un report cronologico predefinito

un report cronologico", a pagina 138.

La modalità predefinita per l'output di **Visualizza report** nella scheda **Output** è appropriata per questo esercizio.



7.9.6 Scelta delle code da documentare

Le code che è possibile monitorare e documentare dipendono dal ruolo dell'utente. Ad esempio, i supervisori del centro contatti ricevono dall'amministratore di OpenScape Contact Center l'autorizzazione per monitorare una o più code.

Per scegliere le code da documentare:

1. Fare clic sulla scheda **Contenuto**. Questa scheda comprende le voci relative a tutte le code che si è autorizzati a monitorare.
2. Fare clic su **Seleziona tutto**.

7.9.7 Esecuzione del report

La definizione del report è ora completa. Non rimane che eseguire il report. I report cronologici vengono gestiti dal pianificatore. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.7.6, "Pianificazione di un report cronologico", a pagina 134](#).

Per eseguire il report:

1. Fare clic su **OK**. Viene visualizzata una finestra di dialogo che richiede se si desidera inviare il report immediatamente.
2. Fare clic su **OK** per inviare il report immediatamente. L'esecuzione del report può richiedere vari minuti. Al termine, il report viene memorizzato nella **Cartella report**, in **Output**. È possibile esaminare il contenuto della cartella e fare doppio clic sul report per visualizzarlo.

Il secondo report è stato creato correttamente.

7.10 Generazione di un report attività utente

Quando si genera un report attività utente, l'applicazione visualizza 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). È possibile scegliere di eseguire il report su un solo utente o su più utenti attivi nel periodo indicato. 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.

NOTA: Per generare un report attività utente, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager associata.

NOTA: I report attività utente sono disponibili solo se per il sito è attivo il livello completo della funzione reporting. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.6, "Livello Reporting", a pagina 116](#).

Ogni riga presente nel report fornisce dettagli su un singolo cambiamento di stato. Le colonne nel report sono:

- **Utente** – L'utente oggetto del report.
- **Tempo** – Data e ora nei quali si verifica la variazione di attività o di stato.
- **Attività** – Lo stato/l'attività a cui è passato l'utente.
- **Dettagli** – Ulteriori informazioni per la variazione di attività/di stato.

Report

Generazione di un report attività origine

Per generare un report attività utente:

1. Nel menu **Visualizza**, scegliere **Report attività**, quindi fare clic su **Utente**.
2. In **Criteri**, nell'elenco **Report su**, selezionare gli utenti per i quali eseguire il report. Le scelte disponibili sono: **Utente singolo** o **Utenti attivi nell'intervallo di tempo**.
3. Nella casella **Inizio**, digitare o selezionare la data e l'ora iniziale dell'intervallo che il report deve coprire. Il formato si basa sulle 24 ore, ad esempio le 4:00 del pomeriggio devono essere immesse come 16:00.
4. Nella casella **Fine**, digitare o selezionare la data e l'ora finale dell'intervallo che il report deve coprire.
5. Se sono configurate più posizioni, nell'elenco **Utilizzare fuso orario di**, selezionare l'opzione del fuso orario desiderata per generare il contenuto del report. Le scelte disponibili sono **Sito locale** o **Posizione utente**.
6. Se è stato selezionato **Utente singolo** al punto 2, nella casella **Nome**, digitare o selezionare il nome dell'utente oggetto di report.
7. Se è stato selezionato **Utenti attivi nell'intervallo di tempo** al punto 2, procedere come segue:
 - a) Fare clic su **Trova adesso**. Il sistema genera l'elenco degli utenti attivi nel periodo specificato.
 - b) In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ogni utente di cui eseguire il report, oppure fare clic su **Seleziona tutto**. Si possono selezionare massimo 100 utenti.
8. Nel menu **Azioni**, fare clic su **Esegui report**.
9. Fare clic sulla scheda **Risultati** per visualizzare i risultati del report. Un report attività completo può visualizzare massimo 40.000 record. Un report attività incompleto (ovvero che raggiunge i 40.000 record prima che tutti gli utenti siano stati elaborati), può visualizzare fino a 60.000 record.

7.11 Generazione di un report attività origine

Quando si genera un report attività origine, l'applicazione visualizza la cronologia di stato e attività, minuto per minuto, di tutti i contatti di un origine o elenco di origini durante periodo specificato (date e ore). È possibile specificare più origini o utilizzare caratteri jolly per generare un elenco di origini tra cui scegliere.

NOTA: Per generare un report attività origine, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager associata.

Ogni riga presente nel report fornisce dettagli su un singolo cambiamento di stato. Le colonne nel report sono:

- **Origine** – L'origine oggetto di report.
- **Tempo** – Data e ora nei quali si verifica la variazione di stato o l'evento.
- **Evento** – L'evento/lo stato a cui è passato il contatto.
- **Oggetto** – Di solito, l'obiettivo dell'evento. Ad esempio, per un trasferimento, l'Oggetto è l'utente al quale è stato trasferito il contatto.
- **Dettagli** – Ulteriori informazioni per la variazione di stato o l'evento.

Per generare un report attività origine:

1. Nel menu **Visualizza**, scegliere **Report attività**, quindi fare clic su **Origine**.
2. In **Criteri**, nell'elenco **Supporti Tipo**, selezionare il tipo di supporto da documentare. Le scelte disponibili sono **Voce**, **E-mail** o **Collaborazione Web**.
3. Nella casella **Inizio**, digitare o selezionare la data e l'ora iniziale dell'intervallo che il report deve coprire. Il formato si basa sulle 24 ore, ad esempio le 4:00 del pomeriggio devono essere immesse come 16:00.
4. Nella casella **Fine**, digitare o selezionare la data e l'ora finale dell'intervallo che il report deve coprire.
5. In base al tipo di supporto selezionato, nella casella risultante (**Numero di telefono**, **Indirizzo e-mail**, or **Origine collaborazione Web**), immettere o selezionare l'origine sulla quale si desidera generare il report. Per specificare più origini, separarle con una virgola. Il sistema supporta l'uso di un solo carattere jolly per origine. È possibile utilizzare un carattere jolly da solo o per sostituire uno o più caratteri alla fine di un'origine, ad esempio:
 - I numeri di telefono 123* e * sono validi. Tuttavia, *567 e *567* e 56*7 non sono validi.
 - Gli indirizzi e-mail sales* e * sono validi. Tuttavia, *sales, *@* e sales@*.com non sono validi.
 - Le origini di collaborazione Web www.miaazienda.com* e * sono valide. Tuttavia, */sales, *sales* e www.miaazienda.com/*sales non sono validi.
6. Se si specificano più origini, procedere come segue:
 - a) Fare clic su **Trova adesso**. Il sistema genera un elenco di origini che corrisponde ai criteri specificati.
 - b) In **Originis**, selezionare la casella di controllo per ogni origine di cui eseguire il report, oppure fare clic su **Seleziona tutto**. Si possono selezionare massimo 100 origini.
7. Nel menu **Azioni**, fare clic su **Esegui report**.

Report

Configurazione delle opzioni reporting utente

8. Fare clic sulla scheda **Risultati** per visualizzare i risultati del report. Un report attività completo può visualizzare massimo 40.000 record. Un report attività incompleto (ovvero che raggiunge i 40.000 record prima che tutte le origini siano state elaborate), può visualizzare fino a 60.000 record.

7.12 Configurazione delle opzioni reporting utente

È possibile configurare le opzioni predefinite che influiscono sui report generati dagli utenti.

7.12.1 Configurazione delle opzioni generali dei report utente

È possibile configurare le opzioni generali dei report utente indicate di seguito:

- Il metodo di notifica utilizzato per indicare il completamento di un report cronologico.
- Le impostazioni di output predefinite vengono utilizzate quando si configura una nuova definizione del report e quando si stampa, esporta o invia un report via e-mail (se l'opzione è attiva). È possibile ignorare la maggior parte delle impostazioni di output predefinite in una specifica definizione di report.

NOTA: Le caselle **Indirizzo e-mail in uscita** e **Firma e-mail** sono disponibili solo se l'opzione dei report e-mail è attiva e se si dispone dell'autorizzazione Manager **Report cronologici e-mail**. Per informazioni relative a come attivare l'opzione di e-mail report, vedere [Sezione 7.13.5, "Configurazione dell'opzione di report e-mail"](#), a pagina 168.

Per configurare i metodi di notifica dei report:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Report**.
3. In **Dopo la generazione di un report**, procedere come segue:

- Se si desidera riprodurre un suono quando il report è completo, fare clic su **Riproduci un suono**, quindi digitare il nome del file .wav appropriato. È possibile fare clic su  per selezionare il file .wav, e fare clic su  per riprodurre il file .wav selezionato.
- Per visualizzare un messaggio del sistema quando il report è completo, selezionare la casella di controllo **Registra allarme in Messaggi del sistema**.

- Per visualizzare un'icona nella barra delle applicazioni quando il report è completo, selezionare la casella di controllo **Mostra icona report nella barra delle applicazioni**.

4. In **Impostazioni di output predefinite**, procedere come segue:

- Nell'elenco **Cartella output**, selezionare la cartella report dove si desidera che vengano inviati i report completati. È possibile scegliere l'impostazione predefinita cartella report oppure una cartella personalizzata.
- Nell'elenco **Nome stampante**, selezionare la stampante utilizzata.
- Nell'elenco **Formato file**, selezionare il formato file per i report esportati. I formati disponibili sono: Microsoft Excel Workbook (.xls), Pagina Web (.htm), Delimitato da virgole (.csv) o Portable Document Format (.pdf).
- Nella casella **Indirizzo e-mail in uscita**, immettere l'indirizzo e-mail utilizzato per il mittente (Da) quando viene inviato tramite e-mail un report cronologico completato. Questo indirizzo e-mail è necessario se si desidera utilizzare l'opzione dei report via e-mail. Non è possibile ignorare questo indirizzo e-mail nella definizione di un report.
- Nella casella **Firma e-mail**, immettere la firma utilizzata quando i report vengono inviati tramite e-mail. La firma viene formattata solo come testo normale.

5. Fare clic su **OK**.

7.12.2 Configurazione delle impostazioni di monitoraggio silenzioso

Quando il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, è possibile eseguire il monitoraggio silenzioso di una chiamata attiva o di tutte le chiamate o infine eseguire il barge in su una chiamata attiva da un report in tempo reale sugli utenti. Prima di poter utilizzare queste funzioni è necessario specificare il proprio numero abbonato.

NOTA: Per configurare le impostazioni del monitoraggio silenzioso, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager **Monitoraggio silenzioso di chiamate da report in tempo reale utenti** oppure **Barge-in su chiamate da report in tempo reale utenti**.

Quando il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice V7 R1 o V8, è inoltre possibile configurare fino a 10 dispositivi telefonici utilizzabili per il monitoraggio silenzioso o il barge in sulle chiamate attive.

Quando almeno un dispositivo telefonico è configurato, è possibile selezionare il

Report

Configurazione delle opzioni reporting utente

dispositivo preferito da utilizzare per eseguire queste attività. Se si intende utilizzare lo stesso dispositivo telefonico per gestire chiamate instradate ed eseguire il monitoraggio silenzioso o il barge-in su chiamate attive, si consiglia di utilizzare numeri abbonato diversi.

NOTA: Quando il sistema è collegato a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice V7 o V8, gli utenti configurati per gestire chiamate instradate ed eseguire il monitoraggio silenzioso o il barge-in su chiamate attive non possono essere oggetto di monitoraggio silenzioso o barge-in da parte di altri utenti durante il monitoraggio silenzioso di una chiamata.

NOTA: Quando il sistema è collegato a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice V6, gli utenti configurati per gestire chiamate instradate ed eseguire il monitoraggio silenzioso o il barge-in su chiamate attive non possono essere oggetto di monitoraggio silenzioso o barge-in da parte di altri utenti.

Per configurare le impostazioni del monitoraggio silenzioso:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Report**.
3. Fare clic sulla scheda **Monitoraggio silenzioso**.
4. In **Numero abbonato**, nella casella **Numero**, digitare il numero abbonato da utilizzare per eseguire il monitoraggio silenzioso o il barge in sulle chiamate attive.

NOTA: Il numero abbonato specificato deve essere il numero abbonato di un utente configurato in Centro telefonia, in modo che possa essere monitorato dal sistema OpenScape Contact Center.

5. In **Dispositivi** (disponibile solo quando si è connessi a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice V7 R1 o V8), procedere in uno dei modi seguenti:
 - Per configurare un nuovo dispositivo, fare clic su **Aggiungi**.
 - Per modificare una scelta rapida dell'applicazione esistente, selezionarla nell'elenco e fare clic su **Modifica**.
6. Nella finestra di dialogo **Dispositivo**, procedere come segue:

- a) Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il dispositivo telefonico, ad esempio Casa.
- b) Nella casella **Numero di telefono**, digitare il numero di telefono in formato selezionabile o canonico. Il numero di telefono non deve corrispondere ad alcun numero abbonato (monitorato da CSTA) di OpenScape Contact Center esistente, né essere un numero limitato dalla piattaforma di comunicazione OpenScape Voice (come un numero interurbano).
- c) Fare clic su **OK**.

NOTA: Quando si modifica un dispositivo esistente, è possibile esclusivamente cambiare il nome del dispositivo, non il numero di telefono. Se si desidera modificare il numero di telefono, è necessario eliminare il dispositivo e configurarne uno nuovo.

7. In **Dispositivo preferito** (disponibile solo quando si è connessi a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice V7 R1 o V8), nell'elenco **Dispositivo**, selezionare il dispositivo telefonico da utilizzare per eseguire il monitoraggio silenzioso o il barge-in sulle chiamate attive. L'elenco contiene il Telefono da scrivania (il dispositivo telefonico fisico associato al numero abbonato) e tutti i dispositivi configurati nell'elenco Dispositivi.

NOTA: Se si utilizza lo stesso numero abbonato per gestire chiamate instradate ed eseguire il monitoraggio silenzioso o il barge-in su chiamate attive, assicurarsi che gli stessi dispositivi preferiti siano configurati nelle applicazioni Client Desktop e Manager. Se si desidera selezionare un dispositivo preferito che non è stato configurato nell'applicazione Client Desktop, è prima necessario disconnettersi dall'applicazione Client Desktop.

8. Fare clic su **OK**.

7.12.3 Configurazione di opzioni elenco

È necessario configurare le opzioni per ciascun elenco LDAP esterno a cui si desidera poter accedere dall'interno dell'applicazione Manager. Un elenco viene utilizzato per selezionare i destinatari quando si inviano report tramite e-mail.

Prima di iniziare, è necessario attivare l'opzione Report e-mail e deve già essere configurato l'elenco per il quale si desidera configurare le opzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.13.5, "Configurazione dell'opzione di report e-mail"](#), a pagina 168 e [Sezione 5.6, "Configurazione di un elenco"](#), a pagina 82,

Report

Configurazione delle opzioni reporting utente

rispettivamente.

7.12.3.1 Configurazione delle impostazioni di connessione all'Elenco

Se un elenco LDAP esterno al quale si desidera accedere dall'interno dell'applicazione Manager richiede l'autenticazione dell'utente, è necessario configurare le impostazioni di connessione per tale elenco.

Per configurare le impostazioni di connessione all'elenco:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Report**.
3. Fare clic sulla scheda **Elenco**.
4. Nel campo **Elenco**, in **Selezionare un elenco da configurare**, selezionare l'elenco per il quale si desidera configurare le impostazioni di connessione.
5. In **Connessione**, fare clic su **Modifica**.
6. Nella finestra di dialogo **Imposta connessione**, procedere nel modo seguente:
 - a) Nella casella **Nome account**, digitare il nome utente necessario per accedere all'elenco.
 - b) Nella casella **Password**, digitare la password necessaria per accedere all'elenco.
 - c) Nella casella **Conferma password**, reimmettere la password per confermarne la correttezza.
 - d) Fare clic su **OK**.

7.12.3.2 Configurazione delle impostazioni di interrogazione elenco

Quando viene eseguita una ricerca in un elenco, può essere necessario effettuare vari tentativi, e limitare i criteri specificati per ogni nuova ricerca. È possibile configurare i campi di interrogazione in modo che i criteri di ricerca immessi vengano salvati e utilizzati come criteri predefiniti per la ricerca successiva.

Per poter configurare le impostazioni di interrogazione di un elenco è necessario che sia configurato almeno un campo di interrogazione dell'elenco.

Per configurare le impostazioni di interrogazione all'elenco:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Report**.
3. Fare clic sulla scheda **Elenco**.
4. Nel campo **Elenco**, in **Selezionare un elenco da configurare**, selezionare l'elenco per il quale si desidera configurare le impostazioni di interrogazione.
5. In **Impostazioni campo Interroga**, fare clic su **Modifica**.
6. Nella finestra di dialogo **Modifica impostazioni di interrogazione** selezionare la casella di controllo per ciascun campo che deve salvare i criteri di ricerca immessi, quindi fare clic su **OK**.

7.12.3.3 Configurazione delle impostazioni dei risultati elenco

È possibile configurare la modalità di visualizzazione dei risultati di una ricerca nell'elenco, incluso quali campi devono essere visibili e il loro ordine.

Per poter configurare le impostazioni dei risultati di ricerca elenco è necessario che sia configurato almeno un campo dei risultati dell'elenco.

Per configurare le impostazioni dei risultati elenco:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Report**.
3. Fare clic sulla scheda **Elenco**.
4. Nel campo **Elenco**, in **Selezionare un elenco da configurare**, selezionare l'elenco per il quale si desidera configurare le impostazioni dei risultati.
5. In **Impostazioni del campo risultati**, fare clic sul **Modifica**.
6. Nella finestra di dialogo **Modificare le impostazioni dei risultati**, procedere come segue:
 - a) Selezionare la casella di controllo per ciascun campo da visualizzare. L'ordine dall'alto in basso dei campi nell'elenco riflette l'ordine da sinistra a destra in cui sono visualizzate le colonne nei risultati di ricerca. Per modificare l'ordine degli campi nell'elenco si possono utilizzare le frecce in alto e in basso.
 - b) Nell'elenco **Ordina per**, selezionare il nome del campo di riferimento per l'ordine. Solo i campi selezionati vengono visualizzati come opzioni di ordinamento.
 - c) Nell'elenco **Ordinamento**, selezionare un tipo di ordine (**Crescente** o **Decrescente**).

Report

Configurazione delle opzioni reporting del sistema

- d) Fare clic su **OK**.

7.12.4 Configurazione dei colori nei report

È possibile creare report per visualizzare e confrontare stati routing, stati contatto, tipi di contatti e origini richiamate (se la funzione Richiamata è attiva).

L'applicazione offre una gamma di colori predefiniti, in base ai quali questi elementi vengono visualizzati nei report. Per ciascun elemento si possono modificare i colori predefiniti dello sfondo e in primo piano.

Per configurare i colori nei report:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Report**.
3. Fare clic sulla scheda **Colori**.
4. Per l'elemento di cui si desidera modificare il colore, fare clic sulla cella nella colonna **Primo piano** o **Sfondo**. Il pulsante  viene visualizzato nella colonna. La parte inferiore della finestra di dialogo mostra un'anteprima dell'aspetto dell'elemento nel report.
5. Fare clic su  per aprire la finestra di dialogo **Colore**.
6. Nella finestra di dialogo **Colore**, selezionare il colore desiderato, quindi fare clic su **OK**.

7.13 Configurazione delle opzioni reporting del sistema

È possibile configurare le impostazioni predefinite che influiscono sui report nell'applicazione Manager. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione dei report del sistema, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le opzioni dei report del sistema. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

7.13.1 Configurazione degli intervalli globali per i report delle code

Gli intervalli globali per i report coda si utilizzano nei report cumulativi e cronologici sulle code per stabilire facilmente e con esattezza quando sono stati accodati i contatti poiché possono rimanere in coda per un certo periodo. I report cumulativi e cronologici sulle code includono suddivisioni basate sull'intervallo di tempo trascorso dai clienti in attesa prima che un contatto riceva risposta o venga abbandonato, utilizzando i dati statistici "Con risposta nell'intervallo" e "Abbandonato nell'intervallo". È possibile definire fino a cinque intervalli di tempo in modo da poter tenere traccia del numero di contatti che hanno ricevuto risposta da un utente o sono stati abbandonati entro i diversi intervalli di tempo.

NOTA: Quando si è connessi a un computer server report centralizzati, non è possibile configurare gli intervalli report coda globali.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare gli intervalli globali dei report delle code. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare intervalli globali per i report delle code:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Report**.
3. In **Intervalli coda globali**, procedere come segue:
 - a) Nell'elenco **Supporti**, selezionare il tipo di supporto per il quale configurare gli intervalli report coda, ad esempio, **Voce**.
 - b) Nella colonna **A** relativa all'Intervallo 1, fare doppio clic sull'ora e immettere l'ora fine. L'inizio dell'Intervallo 2 viene aggiornato in considerazione dell'ora appena specificata.
 - c) Nella colonna **A** relativa a ogni altro intervallo, fare doppio clic sull'ora e immettere l'ora fine. L'ora di fine per l'ultimo intervallo è invariabilmente **Per sempre**.
4. Ripetere la fase 3 per ciascun tipo di supporto da configurare, quindi fare clic su **OK**.

Report

Configurazione delle opzioni reporting del sistema

7.13.2 Configurazione del primo giorno della settimana

Le definizioni dei report cronologici con intervallo Questa settimana o Settimana scorsa visualizzano la Data inizio in base al primo giorno della settimana configurato.

Durante l'installazione, l'impostazione delle opzioni internazionali del computer host determina il primo giorno della settimana predefinito. Ad esempio, per gli Stati Uniti, il valore predefinito è domenica e per la Germania il valore predefinito è lunedì. In qualsiasi momento dopo l'installazione è possibile modificare quest'impostazione. La modifica avrà effetto nel periodo di riepilogo della settimana successivo. La modifica non influenza i dati cronologici esistenti che rimangono basati sull'impostazione precedente.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il primo giorno della settimana. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare il primo giorno della settimana per i report:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Report**.
3. In **Primo giorno della settimana**, nella casella **Selezionare giorno**, selezionare il giorno della settimana da utilizzare come Data inizio per i report cronologici con il periodo Questa settimana o Settimana scorsa.
4. L'applicazione visualizza un avviso per indicare che la modifica non influenza i dati cronologici esistenti che rimangono basati sull'impostazione precedente.

7.13.3 Configurazione delle opzioni del Report in tempo reale code

È possibile scegliere fra le seguenti opzioni che influenzano i dati statistici sulle code e sugli aggregati indicati nei report in tempo reale e nelle visualizzazioni Bacheca e Broadcaster:

- **Includi contatti ricevuti senza risposta** – Se questa opzione è selezionata, i contatti voce negli stati Squillo, In sospeso e Senza risposta vengono inclusi nei dati statistici relativi ai contatti accodati e ai contatti di overflow, mentre il tempo trascorso nello stato Squillo viene aggiunto al dato statistico Tempo di attesa.
- **Utilizzare medie pesate** – Per impostazione predefinita, il sistema utilizza una media semplice per calcolare i riepiloghi statistici correnti e previsti nei report code in tempo reale e nelle statistiche aggregati in tempo reale. Questa opzione permette di utilizzare la media pesata che tiene conto del numero di contatti di ogni singola coda. Ad esempio, si suppongano i valori seguenti:

Coda	Contatti - Ricevuti (Turno)	Livello servizio – Turno
Vendita	10	90
Assistenza	5	50

In questo esempio, il livello di servizio calcolato utilizzando la media semplice è $(90 + 50) / 2 = 70\%$, e il livello di servizio calcolato utilizzando la media pesata è $[(10 * 90) + (5 * 50)] / 15 = 77\%$.

La valutazione pesata viene effettuata utilizzando il dato statistico Contatti ricevuti (turno) se si calcolano i dati statistici di turno, utilizzando invece il dato statistico Contatti coda se si calcolano i dati statistici attuali e previsti.

NOTA: Anche se l'opzione **Utilizzare medie pesate** è selezionata, se non sono presenti contatti nella coda il sistema utilizza il metodo di calcolo predefinito della media semplice.

NOTA: Quando si è connessi a un computer server report centralizzati, non è possibile configurare le opzioni Report in tempo reale code.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le opzioni Report in tempo reale code. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Report

Configurazione delle opzioni reporting del sistema

Per configurare le opzioni Report in tempo reale code:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Report**.
3. In **Report in tempo reale code**, procedere come segue, quindi fare clic su **OK**:
 - Per includere le chiamate ricevute senza risposta di cui sopra, selezionare la casella di controllo **Includi contatti ricevuti senza risposta**.
 - Per utilizzare la media pesata per calcolare i riepiloghi di report in tempo reale e di dati statistici in tempo reale sugli aggregati, selezionare la casella di controllo **Utilizzare medie pesate**.

7.13.4 Configurazione del percorso di output per il workforce management:

Il sistema OpenScape Contact Center esporta automaticamente i dati statistici e di amministrazione in formato XML nella cartella ShareData\XMLOutput del server principale. I dati XML possono essere utilizzati con un'applicazione per il workforce management allo scopo di semplificare il processo di pianificazione degli utenti e previsione del personale necessario. Per una descrizione dei dati XML esportati dal sistema vedere il *Manuale di Integrazione Workforce Management*.

NOTA: Lo schema per i dati XML è definito nel file OSCCSchema.xsd. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante dell'assistenza.

Gli utenti possono ottenere i dati XML in due modi:

1. L'utente può copiare i dati XML dalla cartella ShareData\XMLOutput sul server principale in un dispositivo di workforce management o in un'altra posizione. In tal caso, l'utente deve disporre di accesso in lettura alla cartella ShareData\XMLOutput.
2. Inoltre il sistema può essere configurato per scrivere i dati XML in una cartella di rete condivisa (in aggiunta alla cartella ShareData\XMLOutput). In tal caso è necessario:
 - Configurare la posizione di output (la posizione della cartella di rete condivisa), come descritto nella seguente procedura.
 - Assicurarsi che l'account utente **hppc** sul server principale abbia l'autorizzazione a scrivere dati XML nel percorso di output configurato.

NOTA: Quando si è connessi a un computer server report centralizzati, non è possibile configurare la posizione di output per il workforce management.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare la posizione di output per il workforce management. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare il percorso di output per il workforce management:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Report**.
3. In **Workforce management**, nella casella **Percorso di output**, immettere il percorso completo della cartella in cui scrivere i dati XML, in formato UNC. Non è consentito utilizzare un'unità di rete mappata. Ad esempio:
\\DispositivodiGestionedelPersonale\XMLOutput\
4. Fare clic su **OK**.

Report

Configurazione delle opzioni reporting del sistema

7.13.5 Configurazione dell'opzione di report e-mail

Grazie alla funzione dei report e-mail, i report cronologici completati possono essere distribuiti come allegati ai messaggi e-mail. È possibile attivare o disattivare l'opzione dei report e-mail per il sistema.

I report vengono distribuiti utilizzando il server SMTP aziendale configurato nella finestra di dialogo Opzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.2, "Configurazione delle impostazioni del server e-mail"](#), a pagina 424.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare l'opzione dei report e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), di norma si accede all'applicazione Manager utilizzando il nome del cluster in modo da poter accedere al server attivo (vedere [Sezione 3.2, "Accesso all'applicazione Manager"](#), a pagina 23). In questo caso, l'applicazione invia report vuoti via e-mail poiché il fatto che il report non contenga dati è pertinente. Tuttavia se si accede utilizzando il nome del computer fisico, i report vuoti non vengono inviati tramite e-mail. Il sistema è concepito in questo modo per evitare la confusione che potrebbe derivare dal fatto che un report inviato dal server attivo contenga dati mentre lo stesso report inviato dal server in standby sia vuoto.

Per configurare le opzioni di report e-mail:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Report**.
3. Per consentire la distribuzione dei report cronologici tramite e-mail, in **Report e-mail**, selezionare la casella di controllo **Attiva**.
4. Fare clic su **OK**.

Report

Configurazione delle opzioni reporting del sistema

8 Routing

Questo capitolo fornisce informazioni relative a come configurare i componenti di routing e sviluppare una Strategia di routing.

8.1 Informazioni sul routing basato sui gruppi

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

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

Il Routing basato sui gruppi è il metodo di routing predefinito in OpenScape Contact Center. Per informazioni sul routing basato su competenze, vedere [Sezione 8.2, "Informazioni sul routing basato su competenze", a pagina 174.](#)

8.1.1 Considerazioni sull'impostazione dei gruppi

Un gruppo può essere formato da qualsiasi insieme di utenti che condividono competenze o responsabilità in un settore specifico e sono ugualmente qualificati per gestire contatti entranti. Un singolo utente può appartenere a vari gruppi.

La prima considerazione per impostare gruppi è la specializzazione. Nella scelta dei gruppi occorre essere specifici quanto i requisiti degli utenti. Nello scenario meno complesso, un ufficio di servizi potrebbe essere specializzato nell'assistenza tecnica per quattro prodotti software distinti: elaborazione testo, foglio elettronico, browser e progetto. In un caso tanto semplice, poiché l'obiettivo consiste nell'abbinare i requisiti di un chiamante a un utente idoneo, è opportuno impostare un solo gruppo di assistenza per ciascun prodotto e assegnare gli esperti in tali settori ai gruppi corrispondenti.

Routing

Informazioni sul routing basato sui gruppi

Se le aree di competenza del centro contatti sono Azioni, Fondi d'investimento e Titoli, e in ciascun settore vengono erogati servizi in due lingue, occorre considerare sei gruppi:

- Azioni/Inglese
- Azioni/Tedesco
- Fondi d'investimento/Inglese
- Fondi d'investimento/Tedesco
- Titoli/Inglese
- Titoli/Tedesco

Oltre ai settori specializzati, è opportuno impostare un gruppo per ciascuna area operativa ulteriore che verrà utilizzata normalmente quale prima scelta per il routing di un contatto. Ad esempio, anche se le aree principali di specializzazione sono Azioni, Fondi d'investimento e Titoli, può essere opportuno instradare gli utenti che chiamano per la prima volta a un gruppo Amministrazione, dove viene eseguita una forma di elaborazione preliminare. Il metodo migliore per gestire questa situazione consiste nell'impostare una coda Amministrazione e utilizzare il flusso di lavoro Strategia di routing per instradare i contatti degli utenti che chiamano per la prima volta al gruppo corrispondente.

Inoltre, se nel centro contatti esistono agenti competenti in settori particolari e agenti con capacità generiche in una o più aree di specializzazione, è preferibile riunire questi ultimi nei gruppi di backup, concepiti come opzioni di overflow per i gruppi specializzati. È quindi possibile utilizzare tali gruppi solo per l'overflow, associandoli a varie code, senza utilizzarli come gruppo principale per una determinata coda.

Poiché sussiste una forte correlazione fra l'impostazione dei gruppi e quella delle code, occorre anche considerare alcuni fattori che influiscono in merito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.2, "Considerazioni sull'impostazione delle code", a pagina 245](#).

8.1.2 Configurazione di un gruppo

Nel routing basato sui gruppi (vedere [Sezione 8.1, "Informazioni sul routing basato sui gruppi", a pagina 171](#)), i contatti vengono instradati a un gruppo i cui utenti possono gestirli.

Dopo aver configurato un gruppo, è possibile assegnarlo come fase nella definizione di una coda (vedere [Sezione 10.3.2, "Configurazione delle fasi coda", a pagina 258](#)).

NOTA: Per creare o modificare un gruppo, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Gruppi**. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare il gruppo. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).

Per configurare un gruppo:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Gruppo**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Gruppo**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il gruppo.

NOTA: Non è consentito modificare il nome di un gruppo, una volta salvato il gruppo.

- Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il gruppo. La descrizione del gruppo dovrebbe comprendere le informazioni comuni che determinano quali utenti appartengono al gruppo.
3. Fare clic sulla scheda **Utenti**.
 4. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente da aggiungere al gruppo. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati dell'autorizzazione utente **Ricevi contatti instradati da OpenScape Contact Center**. Tutti gli utenti selezionati devono essere in grado di gestire i contatti instradati al gruppo.

NOTA: È inoltre possibile selezionare i gruppi a cui appartiene un utente quando si configurano le proprietà dell'utente. Vedere [Sezione 4.1.3, "Configurazione delle impostazioni di gestione contatti per un utente", a pagina 38](#).

5. Fare clic sulla scheda **Report**.

Routing

Informazioni sul routing basato su competenze

6. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ciascun report che deve visualizzare dati su tale gruppo. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.

NOTA: Per aggiungere più gruppi a un report, è possibile aprire la definizione report dei gruppi, fare clic sulla scheda **Contenuto** e selezionare tutti i gruppi desiderati.

7. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).
8. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo gruppo. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Gruppi**.
9. Fare clic su **OK**.

8.2 Informazioni sul 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. Per passare al routing basato su competenze, vedere [Sezione 8.4.3, "Passaggio al routing basato sulle competenze", a pagina 185](#).

Per comprendere il routing basato su competenze, è necessario acquisire familiarità con i concetti seguenti:

- Competenze – vedere [Sezione 8.2.1, "Informazioni sulle competenze", a pagina 175](#)
- Gruppi virtuali – vedere [Sezione 8.2.3, "Informazioni sui gruppi virtuali", a pagina 176](#)
- Livelli di competenze – vedere [Sezione 8.4.6, "Informazioni sui livelli di competenze", a pagina 191](#)

Quando OpenScape Contact Center instrada un contatto a una coda, la prima fase nella coda tenta di instradarlo a un utente specifico, le cui competenze soddisfano nel modo migliore i requisiti del contatto. Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle code, vedere [Sezione 10.3, "Configurazione di una coda", a pagina 215](#).

a pagina 254.

8.2.1 Informazioni sulle competenze

Le competenze sono aree specifiche di esperienza e conoscenze richieste per gestire i contatti nel sito. Le competenze devono essere specifiche quanto le richieste dei clienti. Come semplice esempio, le competenze in un centro contatti per una società di investimenti potrebbero essere Fondi d'investimento, Azioni e Titoli. Tuttavia, se si offrissero le stesse competenze in due lingue, tali competenze si allargherebbero a Fondi di investimento, Azioni, Obbligazioni, Inglese e Tedesco.

Ogni utente è configurato con un particolare insieme di competenze. All'interno della definizione dell'utente è possibile specificare i livelli delle competenze e le preferenze corrispondenti per ogni competenza, se tali opzioni sono attivate.

8.2.2 Configurazione di una competenza

Questa sezione descrive come configurare le competenze che possono essere selezionate per un utente. Selezionare le competenze che un utente possiede quando si configura la definizione dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.1.3, "Configurazione delle impostazioni di gestione contatti per un utente", a pagina 38](#).

NOTA: Per creare o modificare una competenza, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Competenze. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare la competenza. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).

Per configurare una competenza:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Competenza**.
2. Nella scheda **Generale**, **Competenza**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la competenza.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la competenza.
3. Fare clic sulla scheda **Utenti**.
4. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente dotato della competenza richiesta.

Routing

Informazioni sul routing basato su competenze

5. Fare clic sulla scheda **Gruppi virtuali**. L'applicazione elenca i gruppi virtuali nei quali tale competenza è inclusa. Non è consentito modificare l'elenco.
6. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).
7. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questa competenza. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Competenze**.

8.2.3 Informazioni sui gruppi virtuali

Un gruppo virtuale è una raccolta di una o più competenze selezionabili al momento di definire le fasi di una coda (vedere [Sezione 10.3.3, "Configurazione delle fasi coda per il routing basato su competenze", a pagina 260](#)). Nel routing basato su competenze, qualsiasi utente disponibile, le cui competenze soddisfano o superano le competenze definite nel gruppo virtuale in una fase specifica per la coda, diventa idoneo a gestire il contatto.

Le espressioni vengono create per definire le competenze incluse in un gruppo virtuale. Le regole per la creazione di un'espressione sono le seguenti:

- Ogni espressione deve contenere almeno un nome di competenza. Il nome della competenza deve essere espresso fra virgolette.
- Se il centro contatti ha attivato i livelli di competenze, il nome della competenza è seguito dal livello corrispondente, separato da una virgola (senza spazi).
- Gli unici operatori validi sono AND, OR e NOT. L'operatore NOT deve sempre essere seguito dal nome di una competenza e nessun livello di competenza può essere associato a tale nome.
- Le espressioni si valutano da sinistra a destra. Ad esempio, l'espressione “Azioni” OR “Obbligazioni” AND “Tedesco” non equivale a “Tedesco” AND “Azioni” OR “Obbligazioni”. La prima espressione qualifica gli utenti le cui competenze specificano la competenza Azioni oppure la competenza Obbligazioni, oltre alla conoscenza del tedesco. La seconda si riferisce agli utenti le cui competenze specificano sia la conoscenza del tedesco che la competenza Azioni oppure indica la competenza Obbligazioni. Pertanto, onde evitare confusione, utilizzare le parentesi per esplicitare le competenze dei gruppi.

L'applicazione fornisce una sintassi evidenziata per differenziare nettamente le competenze dagli operatori. Si consiglia di utilizzare sempre i blocchi per la creazione di operatori e comandi forniti nella finestra di dialogo per evitare errori di sintassi.

Esempi di espressioni di competenza valide con livelli di competenze disattivati:

- “Azioni” OR “Obbligazioni”
- “Azioni” AND (“Obbligazioni” OR “Fondi di investimento”) AND NOT “Tedesco”

Esempi di espressioni di competenza valide con livelli di competenze attivi:

- “Azioni”,9 OR “Obbligazioni”,9
- “Azioni”,9 AND (“Obbligazioni”,5 OR “Fondi di investimento”,5) AND NOT “Tedesco”

8.2.3.1 Esempio di gruppo virtuale

La funzione dei gruppi virtuali permette di destrutturare i servizi offerti dal centro contatti in modo da massimizzare le possibilità di gestire un contatto tramite l'utente più qualificato. Ciò si rivela utile quando è possibile suddividere i requisiti di contatto in due o più componenti.

Ad esempio, se il centro contatti offre assistenza per quattro prodotti in due lingue, le competenze individuali potrebbero essere Elaborazione testi, Foglio elettronico, Browser, Progetto, Inglese e Tedesco. Dato che queste competenze si possono categorizzare in due aree, prodotti e lingua, esistono in totale otto combinazioni di competenze utilizzabili come base per creare gruppi virtuali. Inoltre, poiché i gruppi virtuali possono includere livelli di competenza, esiste un grande numero di gruppi virtuali che è possibile creare mediante le otto combinazioni di competenze.

Lingue	Prodotti			
	Elaborazione testi	Foglio elettronico	Browser	Progetto
Tedesco	✓	✓	✓	✓
Inglese	✓	✓	✓	✓

Se un numero selezionato fosse associato a ciascuna competenza software e un prompt di menu permettesse ai clienti di scegliere la lingua preferita, il flusso di lavoro Strategia di routing potrebbe dirigere un contatto a una coda impostata per gestire l'assistenza in lingua tedesca per il prodotto Elaborazione testi. La prima fase della coda potrebbe specificare il gruppo virtuale seguente:

“Tedesco”,9 AND “Elaborazione testi”,9

Routing

Informazioni sul routing basato su competenze

In questo modo vengono qualificati tutti gli utenti le cui competenze specificano livelli di competenze pari a 9 sia per l'elaborazione testi che per il tedesco. Se uno di questi utenti diventa disponibile durante la prima fase della coda, il contatto viene diretto a tale utente. Teoricamente questo è il metodo più appropriato per gestire il contatto.

Se l'intervallo della prima fase scadesse senza che il contatto venisse gestito, la fase successiva per la coda potrebbe specificare il gruppo virtuale seguente:

"Tedesco",7 AND "Elaborazione testi",9

In questo modo il pool di utenti disponibili a gestire il contatto si allargherebbe per includere tutti gli utenti le cui competenze specificano una conoscenza della lingua tedesca pari a 7. Questa impostazione sarebbe appropriata se l'Elaborazione testi fosse considerata la competenza più importante riguardante la lingua.

Alcune considerazioni importanti per l'impostazione dei gruppi, nel routing basato sui gruppi, valgono anche per i gruppi virtuali. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.1.1, "Considerazioni sull'impostazione dei gruppi", a pagina 171](#).

Inoltre, poiché sussiste una forte correlazione fra l'impostazione dei gruppi virtuali e quella delle code, occorre considerare alcuni fattori che influiscono in merito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.2, "Considerazioni sull'impostazione delle code", a pagina 245](#).

8.2.4 Configurazione di un gruppo virtuale

È necessario configurare i gruppi virtuali che possono essere specificati in una coda. Prima di configurare gruppi virtuali, occorre creare qualsiasi competenza da applicare a tali gruppi. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.2.2, "Configurazione di una competenza", a pagina 175](#).

NOTA: Per creare o modificare un gruppo virtuale, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Gruppi virtuali. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare il gruppo virtuale. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).

Per configurare un gruppo virtuale:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Gruppo virtuale**.
2. In **Gruppo virtuale**, procedere come segue:

- Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il gruppo virtuale.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il gruppo virtuale.
3. In **Espressione**, creare l'espressione sulle competenze richiesta, attenendosi alle seguenti linee guida:
- Per specificare una competenza, fare clic su **Inserisci competenza** e selezionare il nome desiderato dall'elenco.
 - Per specificare un operatore, fare clic sull'operatore da utilizzare: **AND**, **OR** o **NOT**.
 - Per raggruppare le espressioni, fare clic sui pulsanti delle parentesi: **(**, **)**.
 - Dopo aver creato un'espressione, fare clic su **Verifica**. OpenScape Contact Center controlla l'espressione, per assicurarsi che la sintassi sia valida.
4. Per vedere gli utenti idonei all'inserimento nel gruppo virtuale, in base all'espressione specificata, fare clic su **Mostra utenti idonei**.
5. Fare clic sulla scheda **Code**.
6. In **Code**, selezionare le code che utilizzano il gruppo virtuale.
7. Fare clic sulla scheda **Report**.
8. In **Report**, selezionare la casella di controllo per ciascun report che deve visualizzare dati sul gruppo virtuale. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
9. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata"](#), a pagina 429.
10. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo gruppo virtuale. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Gruppi virtuali**.
11. Fare clic su **OK**.

8.3 Informazioni sulla gestione dei contatti multipla

Gestisci contatti multipli è una funzione che consente agli utenti di OpenScape Contact Center di gestire contemporaneamente più di un contatto instradato. Quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla, è possibile configurare le regole di gestione contatti applicate a un utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.3.1, "Configurazione di una regola di gestione dei](#)

Routing

Informazioni sulla gestione dei contatti multipla

[contatti](#), a pagina 181. Il sistema fornisce anche regole predefinite per la gestione dei contatti singola, una per ogni tipo di supporto.

NOTA: Per impostazione predefinita, il sistema è configurato in modo che gli utenti gestiscano un contatto instradato alla volta. Per passare a Gestisci contatti multipli, vedere [Sezione 8.4.9, "Passaggio alla gestione contatti multipla", a pagina 194](#).

NOTA: La funzione Gestisci contatti multipli non è supportata per gli utenti Microsoft CRM, SAP CIC e SAP ICI. Quando si configurano questi tipi di utenti, sono disponibili solo le regole di gestione dei contatti singola definite dal sistema. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.1.3, "Configurazione delle impostazioni di gestione contatti per un utente", a pagina 38](#).

È possibile applicare più regole di gestione contatti a un singolo utente. La logica di routing del sistema tiene in considerazione le regole di gestione dei contatti dell'utente per determinare la disponibilità di routing. Ad esempio, è possibile configurare una regola di gestione contatti che consente a un utente di gestire una chiamata e fino a cinque messaggi e-mail contemporaneamente. Ma se si desidera che l'utente possa gestire una chiama o cinque messaggi e-mail contemporaneamente è possibile assegnare due regole di gestione contatti all'utente: la regola di gestione contatti Contatto voce singolo e una regola di gestione contatti personalizzata configurata per cinque messaggi e-mail. In questo caso:

- Se l'utente riceve prima una chiamata, viene applicata la regola Contatto voce singolo e l'utente non può ricevere altri contatti fino alla conclusione della chiamata.
- Se l'utente riceve prima un messaggio e-mail, viene applicata la regola personalizza che consente di gestire fino ad altri quattro messaggi e-mail ma nessuna chiamata.

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.

Nonostante gli utenti possano gestire più contatti contemporaneamente, un utente può focalizzarsi su un solo contatto attivo in un determinato momento. Si tratta del contatto principale. Il contatto principale è il contatto attivo che è in evidenza nell'applicazione Client Desktop. Per impostazione predefinita, se l'utente gestisce una chiamata attiva o una richiamata, si tratta del contatto principale ma non è possibile modificare questa configurazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.4.10, "Configurazione di una chiamata o di una richiamata come contatto principale", a pagina 195](#).

8.3.1 Configurazione di una regola di gestione dei contatti

Quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla, è possibile configurare le regole di gestione contatti applicate a un utente.

NOTA: Per creare o modificare una regola di gestione dei contatti, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Regole di gestione contatti**. Se l'opzione di protezione avanzata è attiva, è necessario disporre anche dell'accesso di protezione richiesto per modificare la regola di gestione contatti. Per ulteriori informazioni sull'opzione di protezione avanzata, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).

Per configurare una regola di gestione contatti:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione**, quindi fare clic sulla **Regola di gestione contatti**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Regola di gestione contatti**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la Regola di gestione contatti.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la Regola di gestione contatti.
3. In **Distribuzione supporti**, per ogni tipo di supporto, digitare o selezionare il numero di contatti che l'utente può gestire contemporaneamente. È possibile specificare complessivamente otto contatti.
4. Fare clic sulla scheda **Utenti**.
5. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni utente che si desidera associare a questa regola di gestione contatti.
6. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).
7. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ogni utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questa regola di gestione contatti. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Regole di gestione contatti**.
8. Fare clic su **OK**.

Routing

Configurazione delle opzioni Routing

8.4 Configurazione delle opzioni Routing

È possibile configurare le impostazioni predefinite che hanno effetto sul routing dei contatti nel sistema OpenScape Contact Center. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 8.4.1, "Configurazione del tempo riserva manuale", a pagina 182](#)
- [Sezione 8.4.2, "Configurazione del tempo offerta max.", a pagina 183](#)
- [Sezione 8.4.3, "Passaggio al routing basato sulle competenze", a pagina 185](#)
- [Sezione 8.4.5, "Configurazione del punteggio competenze", a pagina 188](#)
- [Sezione 8.4.7, "Visualizzazione dei livelli competenza", a pagina 192](#)
- [Sezione 8.4.8, "Visualizzazione delle preferenze sulle competenze", a pagina 193](#)
- [Sezione 8.4.9, "Passaggio alla gestione contatti multipla", a pagina 194](#)
- [Sezione 8.4.10, "Configurazione di una chiamata o di una richiamata come contatto principale", a pagina 195](#)

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di routing, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

8.4.1 Configurazione del tempo riserva manuale

Se un contatto è riservato per un utente in report in tempo reale, il tempo riserva manuale corrisponde al tempo che può essere riservato per quel contatto. Se il contatto non viene assegnato all'utente entro il tempo di riserva manuale, il contatto viene riaccodato. Il tempo riserva manuale viene impostato a livello globale per ciascun tipo di supporto.

NOTA: Il tempo di attesa include il tempo trascorso in coda da un contatto riservato per un utente. I contatti riservati che rimangono senza risposta prima di procedere alle fasi della coda potrebbero influire negativamente sul calcolo del livello di servizio.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il tempo di riserva manuale. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare il tempo di riserva manuale:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. In **Tempo riserva manuale**, per ciascun tipo di supporto nella tabella, fare doppio clic sulla cella nella colonna **Tempo**, quindi immettere l'intervallo di tempo durante il quale un contatto può essere riservato per un utente.
4. Fare clic su **OK**.

8.4.2 Configurazione del tempo offerta max.

È possibile configurare il tempo massimo di offerta per ciascun tipo di supporto. Se un contatto non viene accettato entro il tempo di offerta specificato, viene restituito alla coda (se configurata) o indicato come senza risposta.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore dell'unità operativa può essere autorizzato a configurare il tempo di offerta max. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Il Tempo offerta max. dipende dal tipo di supporto:

- **Voce** – L'intervallo di tempo concesso a un utente per rispondere a una chiamata.
- **Richiamata** – L'intervallo di tempo concesso a un'applicazione o un utente, dotato dell'autorizzazione **Anteprima richiamate**, per accettare una richiamata.
- **E-mail** – L'intervallo di tempo concesso a un'applicazione per accettare un messaggio e-mail. Ciò include il tempo necessario per scaricare il messaggio e-mail dal server IMAP aziendale. Tutti i messaggi e-mail in entrata vengono accettati automaticamente dall'applicazione Client Desktop.

Routing

Configurazione delle opzioni Routing

- **Collaborazione Web** – L'intervallo di tempo concesso a un'applicazione per accettare un contatto di collaborazione Web. Ciò include il tempo necessario per scaricare il contatto di collaborazione Web dal server Web aziendale. Tutti i contatti di collaborazione Web in entrata vengono accettati automaticamente dall'applicazione Client Desktop.

NOTA: In un'applicazione personalizzata, è possibile consentire all'utente la possibilità di accettare manualmente una richiamata, un messaggio e-mail o un contatto di collaborazione Web. In ciascuno di questi casi, il tempo di offerta massimo corrisponde all'intervallo di tempo concesso all'utente per accettare manualmente il contatto.

NOTA: È possibile configurare la piattaforma di comunicazione in modo che utilizzi la funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center che riaccoda qualsiasi contatto che non ha ricevuto risposta entro il tempo di offerta massimo e associa all'utente lo stato routing Non disponibile. Per configurare la funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center, vedere [Sezione 11.5.3, "Configurazione delle impostazioni della piattaforma di comunicazione", a pagina 285](#).

Per configurare il tempo di offerta massimo:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. In **Tempo offerta max.**, per ciascun tipo di supporto nella tabella, fare doppio clic sulla cella nella colonna **Tempo**, quindi immettere una durata. Per alcuni tipi di file multimediali questo tempo si riferisce alla reazione di un utente, per gli altri a una reazione dell'applicazione.
4. Fare clic su **OK**.

8.4.3 Passaggio al routing basato sulle competenze

È possibile convertire il sistema OpenScape Contact Center da Routing basato sui gruppi a Routing basato su competenze. Tale conversione influisce sul modo in cui il sistema instrada i contatti ed è irreversibile.

IMPORTANTE: Il passaggio al routing basato sulle competenze è un'operazione irreversibile. Il sistema non può più essere convertito al routing basato sui gruppi una volta che è stata effettuata la modifica.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si passa al routing basato su competenze, è necessario riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a portare il sistema al routing basato su competenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Quando si riavvia l'applicazione, il sistema si trova nella modalità Routing basato su competenze in cui i livelli e le preferenze di competenza sono inizialmente nascosti. È possibile mostrare una o entrambe le opzioni ma non nasconderle di nuovo, dopo che sono state rese visibili. Per attivare queste opzioni, vedere [Sezione 8.4.7, "Visualizzazione dei livelli competenza"](#), a pagina 192 e [Sezione 8.4.8, "Visualizzazione delle preferenze sulle competenze"](#), a pagina 193.

Per passare al routing basato su competenze:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. Fare clic su **Passa al routing basato sulle competenze**.
5. Nella finestra di dialogo di avviso, in **Passare al routing basato su competenze?**, selezionare **Sì**, quindi fare clic su **OK**.
6. Quando il sistema richiede di confermare se si desidera passare al routing basato su competenze, fare clic su **Sì**. Il sistema passa al routing basato su competenze.
7. Fare clic su **OK**.

8.4.4 Informazioni sul punteggio competenze

Il punteggio competenze è una funzione che individua la corrispondenza migliore fra utenti e contatti nelle circostanze seguenti:

- Vari utenti sono idonei per un singolo contatto accodato.
- Un utente diventa disponibile ed esistono vari contatti (correlati in priorità) che possono essere instradati a tale utente.

NOTA: Questa funzione è disponibile solo se è attivo il routing basato su competenze (vedere [Sezione 8.4.3, "Passaggio al routing basato sulle competenze", a pagina 185](#)).

Una descrizione dettagliata del calcolo del punteggio competenze non rientra nell'ambito di questa documentazione. Tuttavia, una comprensione dei fattori che è possibile influenzare e del loro ruolo nel calcolo del punteggio competenze aiuta ad utilizzare la funzione di punteggio competenze in modo più efficace.

In queste situazioni di abbinamento, il sistema calcola un punteggio competenze che rappresenta l'efficacia della corrispondenza per ogni possibile coppia utente/contatto. Si può selezionare uno schema fra cinque disponibili, utilizzati per calcolare il punteggio competenze (vedere [Sezione 8.4.4.1, "Schemi di punteggio competenze", a pagina 187](#)). Ogni schema è una combinazione del tipo di punteggio competenze (Con competenze più vicine o Il più competente) e del peso di vari fattori, come le conoscenze aggiuntive nell'insieme delle competenze di un utente o l'intervallo di tempo trascorso dal contatto in coda.

Il punteggio competenze ha due componenti principali:

- **Componente base** – Il componente base è una misura basata sulle competenze dell'idoneità di un utente per un contatto, in riferimento a:
 - L'espressione relativa alle competenze del gruppo virtuale, specificata nella prima fase della coda associata al contatto. Questa espressione rappresenta la corrispondenza ideale fra le competenze di un utente e i requisiti di un contatto.
 - Le conoscenze (e, facoltativamente, i livelli e le preferenze di competenza) incluse nell'insieme delle competenze di un utente.

Il componente base include le quattro categorie basate su competenze: Competenze sottoqualificate, Competenze aggiuntive, Preferenza utente e Competenze vietate.

- **Componente Tempo coda** – Questo componente si basa su due variabili:
 - La variabile del tempo coda, che aumenta il valore del componente omonimo, man mano che il contatto rimane in attesa in coda.

- La variabile del tempo per max. priorità, che impone un limite superiore al tempo richiesto affinché un contatto raggiunga la priorità massima.

Una volta che un contatto ha raggiunto il tempo per max. priorità, il valore del componente Tempo coda smette di aumentare.

La funzione Punteggio competenze permette di influire sul risultato dei calcoli del punteggio competenze assegnando fattori di valutazione al componente Tempo coda e a ciascuna delle quattro categorie dei componenti base.

8.4.4.1 Schemi di punteggio competenze

Si può selezionare uno schema fra cinque disponibili, utilizzati per il punteggio competenze. I fattori di valutazione per ciascuno schema riflettono un metodo di corrispondenza dei contatti normalmente utilizzato nei centri contatti. Per ulteriori informazioni sul punteggio competenze, vedere [Sezione 8.4.4, "Informazioni sul punteggio competenze", a pagina 186](#).

Schema	Descrizione
Esecuzione nell'ordine di ricezione	Tutti i fattori di valutazione sono impostati su zero. Questo schema assicura che i contatti vengano assegnati agli utenti nello stesso ordine in cui sono accodati. Il punteggio delle competenze non è l'unico criterio utilizzato per la corrispondenza di utenti e contatti. Ad esempio, nelle situazioni in cui un contatto sembra abbinato a più utenti, il tempo durante il quale un utente è stato disponibile rappresenta un fattore significativo per assegnare il contatto.
Bilanciato	I fattori relativi alle competenze sottoqualificate e alla preferenza dell'utente sono impostati su valori elevati mentre il fattore delle competenze aggiuntive è impostato sullo zero. Grazie a questo schema, è più probabile che un contatto venga instradato, anziché a un utente con competenze sottoqualificate, a un utente con la preferenza Competenze elevate.
Temporale	Viene considerato solo il fattore del Tempo coda, mentre tutti gli altri fattori sono impostati su zero. Questo schema aumenta al massimo la possibilità di instradare contatti a utenti nello stesso ordine in cui vengono riaccodati. Tuttavia, quando il tempo in coda per un contatto supera il valore Tempo per max. priorità , il fattore tempo coda viene impostato sul valore massimo possibile e il punteggio competenze del contatto non aumenta ulteriormente. Lo schema è efficace se si desidera ignorare il valore generale Tempo per max. priorità per ciascun coda.

Tabella 2

Schemi di punteggio competenze

Routing

Configurazione delle opzioni Routing

Schema	Descrizione
Con competenze più vicine	I fattori delle competenze aggiuntive e competenze vietate sono impostati su valori elevati, mentre per il fattore delle competenze sottoqualificate è definito un valore basso. Grazie a questo schema, è più probabile che un contatto venga instradato, anziché a un utente con competenze aggiuntive o vietate, a un utente con competenze sottoqualificate. Il fattore Tempo coda è impostato su un valore basso, il che aumenta la possibilità di instradare un contatto con un tempo di attesa lungo.
Il più competente	Il fattore Preferenza utente è impostato su un valore elevato, mentre per il fattore Competenze sottoqualificate è definito il valore zero. Ciò aumenta la possibilità che un contatto venga instradato a un utente con la preferenza Competenze elevate. Si tratta dell'unico schema a utilizzare il criterio dell'utente più competente, individuato dal punteggio competenze.

Tabella 2

Schemi di punteggio competenze

8.4.5 Configurazione del punteggio competenze

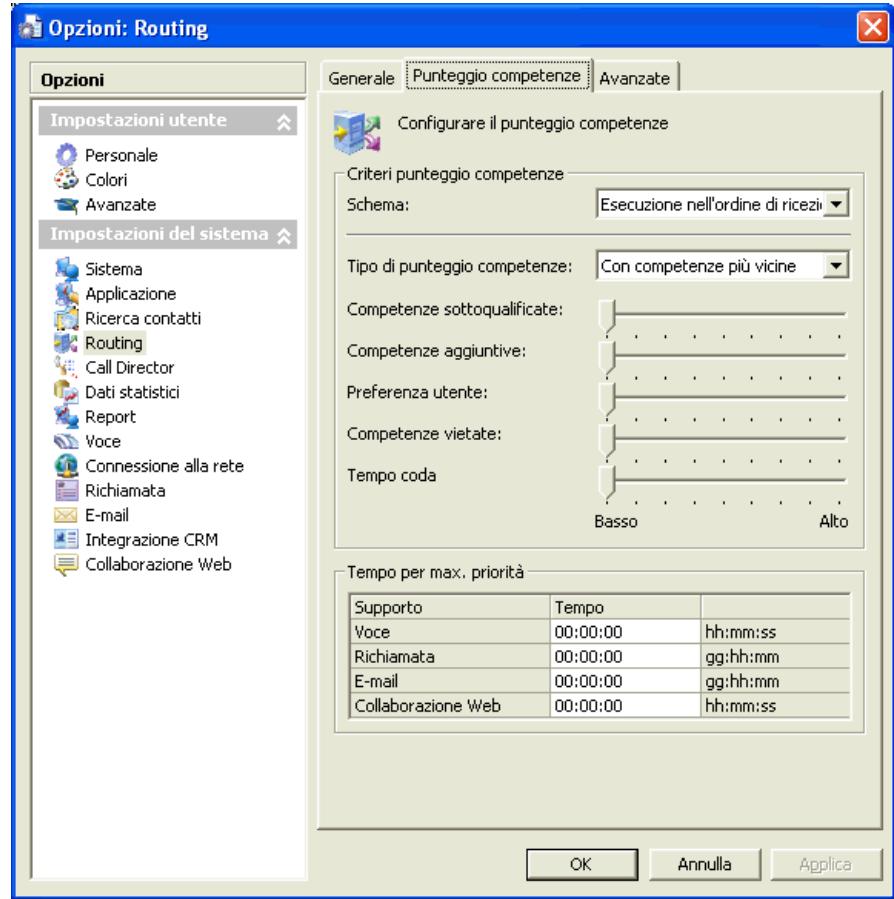
È possibile configurare il punteggio competenze in modo da individuare più facilmente l'abbinamento migliore fra utenti e contatti. Per una descrizione dei fattori che influiscono sul punteggio competenze, vedere [Sezione 8.4.4, "Informazioni sul punteggio competenze", a pagina 186](#).

NOTA: Questa funzione è disponibile solo se è attivo il routing basato su competenze (vedere [Sezione 8.4.3, "Passaggio al routing basato sulle competenze", a pagina 185](#)).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può configurare il punteggio competenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare il punteggio competenze:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. Fare clic sulla scheda **Punteggio competenze**.



4. In **Criteri punteggio competenze**, nell'elenco **Schema**, selezionare lo schema punteggio competenze desiderato. L'applicazione imposta il **Tipo di punteggio competenze** e i cursori corrispondenti in base alla selezione effettuata. Per una descrizione degli schemi di punteggio competenze, vedere Sezione 8.4.4.1, "Schemi di punteggio competenze", a pagina 187.

NOTA: Per personalizzare la selezione, è possibile scegliere un **Tipo di punteggio competenze** diverso e/o regolare i cursori, come descritto nelle fasi 5 e 6. Se si apportano modifiche, l'elenco **Schema** viene aggiornato in modo da riflettere. Ad esempio, se si seleziona uno schema **Bilanciato**, quindi si regola il cursore **Competenze aggiuntive**, uno schema **Personalizzato – Bilanciato** viene aggiunto all'elenco.

Routing

Configurazione delle opzioni Routing

5. Per selezionare una diversa preferenza di routing, nell'elenco **Tipo di punteggio competenze**, scegliere una delle voci seguenti:
 - **Con competenze più vicine** – Il sistema cerca di abbinare un contatto a un utente basandosi sulla più piccola differenza fra le competenze dell'utente e il gruppo virtuale specificato nella prima fase della coda. In tal caso il contatto viene instradato all'utente con un livello di competenze appena sufficiente per soddisfare quello richiesto, risparmiando gli utenti più competenti per gli altri contatti.
 - **Il più competente** – Il sistema cerca di abbinare un contatto a un utente le cui competenze soddisfano e superano il livello di competenze specificato nella prima fase della coda. In tal caso il contatto viene instradato all'utente più qualificato per gestirlo.
6. Per modificare il peso dei fattori del punteggio competenze, regolare i dispositivi di scorrimento come segue:
 - **Competenze sottoqualificate** – Un utente è dotato di competenze sottoqualificate se il proprio insieme di competenze presenta un numero di competenze più basso o livelli di competenze inferiori a quelli specificati nell'espressione del gruppo virtuale. Spostando il dispositivo di scorrimento verso destra è meno probabile che un contatto venga instradato a un utente con competenze sottoqualificate. Spostare il dispositivo di scorrimento verso sinistra per ottenere l'effetto contrario.
 - **Competenze aggiuntive** – Le competenze aggiuntive sono le competenze di un utente non richieste dal gruppo virtuale. Spostando il dispositivo di scorrimento verso destra è meno probabile che un contatto venga instradato a un utente con competenze aggiuntive. Spostare il dispositivo di scorrimento verso sinistra per ottenere l'effetto contrario.
 - **Preferenza utente** – Le preferenze relative alle competenze dell'utente, se desiderato, possono essere definite per ciascuna competenza specificata nell'insieme di competenze dell'utente. Spostando il dispositivo di scorrimento verso destra è più probabile che un contatto venga instradato a un utente le cui competenze indicano una preferenza per le competenze specificate nel gruppo virtuale. Spostare il dispositivo di scorrimento verso sinistra per ottenere l'effetto contrario.
 - **Competenze vietate** – Una competenza è vietata se è disponibile nell'insieme di competenze di un utente, ma è preceduta dall'operatore logico NOT nell'espressione del gruppo virtuale. Spostando il dispositivo di scorrimento verso destra è meno probabile che un contatto venga instradato a un utente con competenze vietate. Spostare il dispositivo di scorrimento verso sinistra per ottenere l'effetto contrario.

- **Tempo coda** – Questo dispositivo di scorrimento controlla il peso del tempo in coda rispetto agli altri fattori del punteggio competenze. Spostando il dispositivo di scorrimento verso destra, l'effetto del tempo in coda sul calcolo del punteggio competenze aumenta. Spostare il dispositivo di scorrimento verso sinistra per ottenere l'effetto contrario.

NOTA: Quando i livelli o le preferenze relativi alle competenze non sono attivati, nel calcolo del punteggio competenze vengono utilizzate impostazioni predefinite per i valori di base Competenze sottoqualificate e Preferenza utente.

7. In **Tempo per max. priorità**, per ciascun tipo di supporto nella tabella, fare doppio clic sulla cella nella colonna **Tempo** e specificare il tempo di attesa in coda per un contatto, trascorso il quale il **Tempo coda** assumerà la massima priorità e non vi si potrà attribuire ulteriore importanza.
8. Fare clic su **OK**.

8.4.6 Informazioni sui livelli di competenze

Un livello di competenza indica quanto esperto è un utente in un settore specifico. Quando i livelli di competenza sono attivi, ogni competenza nella definizione di un utente riceve un punteggio da 1 a 9, dove 9 è il livello di competenza più elevato. Affinché un utente sia idoneo a gestire un contatto, l'insieme delle competenze deve riportare un livello di competenza equivalente o superiore a quello indicato nel gruppo virtuale in corrispondenza di tale fase per la coda.

NOTA: Questa funzione è disponibile solo se è attivo il routing basato su competenze (vedere Sezione 8.4.3, "Passaggio al routing basato sulle competenze", a pagina 185).

Ad esempio, in un centro contatti con utenti esperti nell'area degli investimenti, potrebbero esserci quattro livelli diversi per una competenza definita Investimenti: 3, 5, 7, 9. Mentre un utente con un livello di competenza pari a 3 potrebbe essere qualificato solo per elaborare un ordine per un cliente al quale il settore è abbastanza familiare, un utente con un livello di competenza 9 potrebbe essere adeguato per consigliare un investitore esperto o per assistere un investitore principiante.

Nella raccolta dei requisiti dei contatti, il flusso di lavoro Strategia di routing che accoda il contatto potrebbe verificare le esigenze del cliente da questo punto di vista. Se un contatto è stato accordato con un requisito che imponeva un livello di competenza sugli investimenti pari a 7, solo gli utenti con livelli 7 o 9 sarebbero qualificati a gestirlo.

Routing

Configurazione delle opzioni Routing

La fase successiva nella coda potrebbe ridurre il requisito del contatto in modo da specificare un livello di competenza sugli investimenti pari a 5. Di conseguenza, tale gruppo si aggiungerebbe al pool di utenti attualmente idoneo a gestire il contatto.

8.4.7 Visualizzazione dei livelli competenza

Un livello di competenza indica quanto esperto è un utente in un settore specifico. Quando i livelli di competenza sono attivi, ogni competenza nella definizione di un utente riceve un punteggio da 1 a 9, dove 9 è il livello di competenza più elevato.

I livelli di competenze vengono specificati nella definizione di un utente (vedere [Sezione 4.1.3, "Configurazione delle impostazioni di gestione contatti per un utente"](#), a pagina 38) e durante la configurazione di un'espressione relativa al gruppo virtuale (vedere [Sezione 8.2.3, "Informazioni sui gruppi virtuali"](#), a pagina 176).

IMPORTANTE: La visualizzazione dei livelli di competenza è un'operazione irreversibile. Il sistema non può più essere riconvertito una volta che è stata effettuata la modifica.

NOTA: Questa funzione è disponibile solo se è attivo il routing basato su competenze (vedere [Sezione 8.4.3, "Passaggio al routing basato sulle competenze"](#), a pagina 185).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a visualizzare i livelli di competenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per visualizzare i livelli di competenze:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Livello competenza**, fare clic su **Visualizza livelli di competenze**.
5. Nella finestra di dialogo **Visualizza livelli di competenze**, in **Mostrare le impostazioni dei livelli di competenze?**, selezionare **Sì**, quindi fare clic su **OK**.

6. Quando il sistema richiede di confermare se si desidera mostrare i livelli di competenze, fare clic su **Sì**. Il sistema attiva i livelli di competenze.
7. Fare clic su **OK**.

8.4.8 Visualizzazione delle preferenze sulle competenze

Una preferenza è una predilezione che un utente ha per una competenza specifica. Quando le preferenze sono attive, ogni competenza nell'insieme di competenze di un utente riceve un punteggio da 1 a 9, dove 9 indica la competenza preferita in assoluto. Le preferenze sulle competenze vengono prese in considerazione nel calcolo del punteggio competenze (vedere [Sezione 8.4.4, "Informazioni sul punteggio competenze", a pagina 186](#)).

IMPORTANTE: La visualizzazione delle preferenze di competenza è un'operazione irreversibile. Il sistema non può più essere riconvertito una volta che è stata effettuata la modifica.

NOTA: Questa funzione è disponibile solo se è attivo il routing basato su competenze (vedere [Sezione 8.4.3, "Passaggio al routing basato sulle competenze", a pagina 185](#)).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a visualizzare le preferenze di competenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per visualizzare le preferenze sulle competenze:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Preferenze**, fare clic su **Visualizza preferenze**.
5. Nella finestra di dialogo **Visualizza preferenze sulle competenze**, in **Mostrare le preferenze sulle competenze?**, selezionare **Sì**, quindi fare clic su **OK**.

Routing

Configurazione delle opzioni Routing

6. Quando il sistema richiede di confermare se si desidera mostrare le preferenze sulle competenze, fare clic su **Sì**. Il sistema attiva le preferenze sulle competenze.
7. Fare clic su **OK**.

8.4.9 Passaggio alla gestione contatti multipla

È possibile convertire il sistema OpenScape Contact Center per la gestione dei contatti multipla, che consente agli utenti di gestire più di un contatto contemporaneamente. Tale conversione influisce sul modo in cui il sistema instrada i contatti ed è irreversibile.

Quando il sistema è configurato per la funzione Gestisci contatti multipli, è necessario configurare le regole di gestione contatti che possono essere applicate a un utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.3.1, "Configurazione di una regola di gestione dei contatti"](#), a pagina 181.

IMPORTANTE: Il passaggio alla gestione contatti multipla è un'operazione irreversibile. Il sistema non può più essere riconvertito una volta che è stata effettuata la modifica.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a portare il sistema alla gestione di contatti multipli. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per passare a Gestisci contatti multipli:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. Fare clic su **Passare alla gestione contatti multipla**.
5. Nella finestra di dialogo di avviso, in **Passare a Gestisci contatti multipli?**, selezionare **Sì**, quindi fare clic su **OK**.
6. Quando il sistema richiede di confermare se si desidera passare a Gestisci contatti multipli, fare clic su **Sì**. Il sistema passa alla gestione dei contatti multipla.
7. Fare clic su **OK**.

8.4.10 Configurazione di una chiamata o di una richiamata come contatto principale

Quando il sistema è configurato per la gestione dei contatti multipla, è possibile specificare che, se l'utente non dispone di una chiamata attiva o di una richiamata, si tratta sempre del contatto principale. Questa opzione è selezionata per impostazione predefinita. Quando l'opzione è deselezionata, il contatto principale è il contatto attivo in evidenza nell'applicazione Client Desktop, indipendentemente dal tipo di contatto.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare una chiamata o una richiamata come contatto principale. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare una chiamata o una richiamata come contatto principale:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Routing**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Gestisci contatti multipli**, per configurare una chiamata o una richiamata come contatto principale, selezionare la casella di controllo **Rendere sempre la chiamata attiva o la richiamata il contatto principale**.

Routing

Configurazione delle opzioni Routing

9 Operazioni con i flussi di lavoro

Questo capitolo presenta un'introduzione dettagliata sui flussi di lavoro, un esercizio che illustra come crearli e informazioni sulle attività correlate.

Nel sistema OpenScape Contact Center sono disponibili i seguenti due tipi di flussi di lavoro:

- Flussi di lavoro Strategia di routing – vedere Sezione 9.2, "Informazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing", a pagina 198
- Flussi di lavoro Elaborazione coda – vedere Sezione 9.5, "Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda", a pagina 226.
- Flussi di lavoro di rete – vedere Sezione 16.5, "Informazioni sui flussi di lavoro di rete", a pagina 378.

9.1 Informazioni sui diagrammi di flusso di lavoro

Un diagramma di flusso di lavoro in OpenScape Contact Center è uno script grafico che ricorda i comuni diagrammi di flusso di programmazione. Definisce la sequenza di eventi utilizzati per instradare o elaborare i contatti in coda. Le decisioni possono basarsi su informazioni già esistenti in OpenScape Contact Center, ad esempio dati contatto, dati statistici di prestazione, interrogazioni database e informazioni sui piani. Inoltre è possibile ottenere informazioni da un'origine dati esterna.

NOTA: Una connessione al database lenta può limitare le prestazioni del centro contatti. Assicurarsi che le origini dati a cui connettersi non compromettano la produttività del centro contatti.

Un diagramma di flusso di lavoro include componenti e linee di connessione tra i componenti per indicare il flusso dei contatti.

- I componenti rappresentano punti di arresto all'interno del diagramma di flusso di lavoro. Possono essere impiegati per prendere decisioni basate sui dati, aggiornare dati statistici di prestazione, trasferire un contatto a un'altra posizione oppure semplicemente sospendere il flusso o eseguire altre attività.
- Le linee di connessione indicano il flusso di lavoro dei contatti tra i componenti. Se occorre prendere una decisione, viene creata una linea per ogni possibile output del componente.

I diagrammi di flusso di lavoro vengono configurati utilizzando l'Editor progettazione.

Operazioni con i flussi di lavoro

Informazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

9.2 Informazioni sui 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.

Alla fine, un flusso di lavoro Strategia di routing deve risultare in una delle azioni seguenti:

- Instradare il contatto a un utente
- Instradare il contatto a una coda.
- Disconnettere o eliminare il contatto.

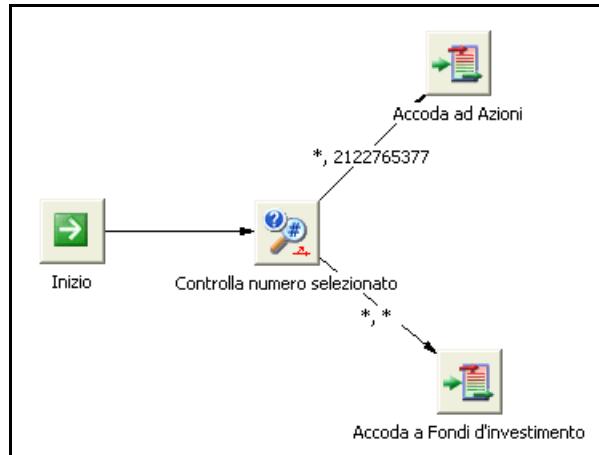
È inoltre possibile configurare un flusso di lavoro Strategia di routing da collegare a un altro flusso di lavoro Strategia di routing, se necessario.

Per ciascun tipo di supporto disponibile nel centro contatti, OpenScape Contact Center fornisce una Strategia di routing predefinita per instradare i contatti a una coda predefinita. È possibile creare una copia della Strategia di routing predefinita e utilizzarla come punto di partenza per la generazione di un nuovo flusso di lavoro Strategia di routing oppure creare un flusso nuovo.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), l'esecuzione del flusso di lavoro Strategia di routing può essere influenzata da un failover. Questo perché alcune delle decisioni in un flusso di lavoro Strategia di routing si basano su dati statistici che possono avere valori diversi dopo un failover. Per ulteriori dettagli sulla funzione di alta disponibilità (warm standby), vedere Capitolo 18, "Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)".

9.2.1 Esempio di un flusso di lavoro Strategia di routing di baseo

Il diagramma seguente mostra un esempio di un semplice flusso di lavoro Strategia di routing voce. Questo flusso instrada un contatto a una coda in base al numero pilota associato a un numero selezionato.



Benché semplificato, questo esempio illustra le regole fondamentali da seguire nella creazione di un flusso di lavoro Strategia di routing. Un flusso di lavoro Strategia di routing:

- Si avvia con l'elaborazione di un componente **Inizio**.
- Prevede un'elaborazione intermedia che in genere richiede di raccogliere le informazioni e prendere una decisione in base a tali dati. Nell'esempio, l'elaborazione intermedia è consentita dal componente **Controlla numero selezionato**. L'elaborazione intermedia di solito è più complessa rispetto a quella illustrata.
- Si conclude con un componente Fine valido. Nell'esempio, i componenti Accoda sono quelli finali.

Gli oggetti nei quadratini sono componenti del flusso di lavoro. È possibile tenere traccia dell'esecuzione di un flusso di lavoro Strategia di routing osservando le linee di connessione che collegano i componenti nel flusso di lavoro. Nel punto in cui un componente si dirama in due o più percorsi di esecuzione, come nel caso di **Controlla numero selezionato**, tale componente richiede una decisione e l'esecuzione continua solo su uno dei percorsi, in base ai risultati della decisione. I percorsi che si allontanano dal componente sono noti come uscite.

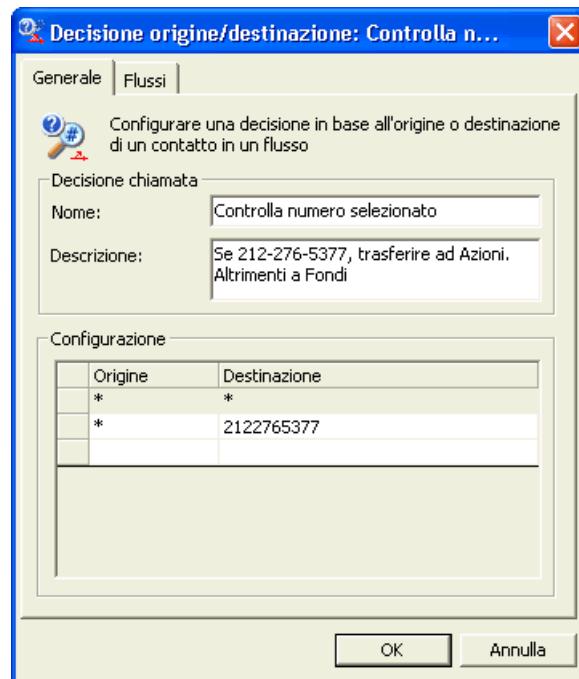


Le icone sui componenti indicano tipi di componenti diversi, che eseguono azioni differenti. Ad esempio, benché **Accoda ad Azioni** e **Accoda a Fondi d'investimento** abbiano nomi diversi, sono entrambi componenti Accoda. La funzione di un componente Accoda è di instradare un contatto a una coda specifica.

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

Controlla numero selezionato è un componente Decisione origine/destinazione.



Un componente Decisione origine/destinazione confronta l'origine o la destinazione associate al contatto entrante con l'elenco di una o più origini e destinazioni specificate al momento in cui è stato creato. Nell'esempio, il componente **Controlla numero selezionato** verifica se il numero pilota associato alla chiamata entrante corrisponde a 1234. Questa destinazione è associata al numero selezionato, 212 BROKERS (212 276-5377), sulla piattaforma di comunicazione. In caso di corrispondenza, viene eseguito il componente **Accoda ad Azioni**. Se la corrispondenza non sussiste, viene eseguito il componente **Accoda a Fondi d'investimento**.

9.3 Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

OpenScape Contact Center fornisce informazioni da varie fonti e consente di utilizzarle nei flussi di lavoro Strategia di routing. Alcune di tali informazioni possono essere impiegate per instradare direttamente o indirettamente un contatto entrante.

Quando si pianifica un flusso di lavoro Strategia di routing, è opportuno cercare di rispondere a queste due domande:

- Quali informazioni può utilizzare un flusso di lavoro Strategia di routing per instradare i contatti?
- In che modo un flusso di lavoro Strategia di routing utilizza tali informazioni per instradare i contatti?

Gli argomenti seguenti forniranno una risposta.

9.3.1 Informazioni origine/destinazione

Quando si configura un componente Decisione origine/destinazione, è possibile fornire un elenco di origini, destinazioni o combinazione origine/destinazione che il componente dovrà confrontare con i dettagli di origine/destinazione di un contatto entrante. Ogni coppia origine/destinazione immessa rappresenta un punto di uscita per il componente Decisione origine/destinazione. Anche la voce predefinita **(*,*)** nell'elenco di combinazioni origine/destinazione è un punto di uscita, utilizzabile se non esistono voci corrispondenti specifiche.

NOTA: Il formato delle origini e destinazioni disponibili per OpenScape Contact Center dipende dalla località del centro contatti e dalla programmazione della piattaforma di comunicazione. Negli esempi qui forniti, le destinazioni sono numeri pilota riferiti al numero selezionato e le origini sono numeri telefonici del Nord America a 10 cifre.

NOTA: Diversamente che per altri supporti, le origini e destinazioni collaborazione Web sono definite per il sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 15.3, "Origini e destinazioni collaborazione Web", a pagina 353](#).

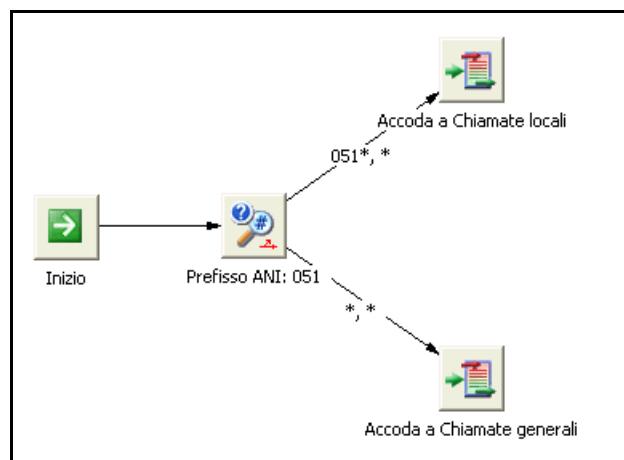
Una destinazione viene normalmente utilizzata per instradare il contatto a una coda. Ad esempio, se si dispone di due linee, 212 BROKERS e 212 FUNDS4U, è possibile instradare il contatto analogamente al flusso di lavoro Strategia di routing visualizzato in [Sezione 9.2.1, "Esempio di un flusso di lavoro Strategia di routing di baseo", a pagina 199](#). I contatti la cui destinazione è associata a 212 BROKERS (numero pilota 1234) vengono instradati alla coda Azioni, mentre quelli destinati a 212 FUNDS4U vengono accodati in Fondi d'investimento.

Operazioni con i flussi di lavoro

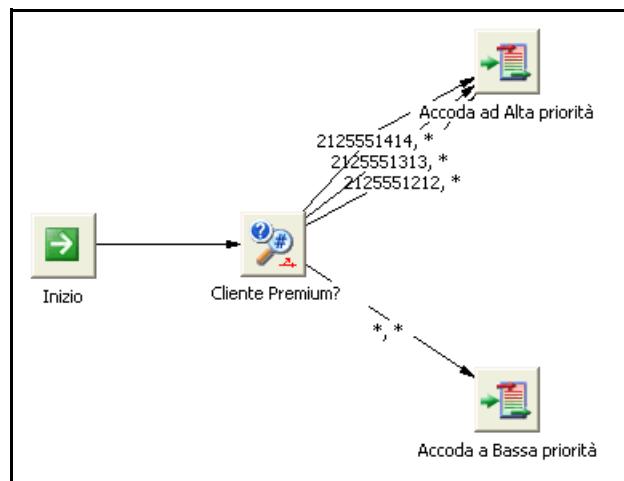
Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

Analogamente, l'origine di un contatto può essere utilizzata in vari modi. Ad esempio:

- Per le chiamate, è possibile prendere una decisione basandosi sull'origine, in rapporto alla località del chiamante. Poiché nella configurazione di un componente Decisione origine/destinazione è consentito l'uso di asterischi, per i contatti entranti è possibile verificare la parte del prefisso interurbano dell'origine e instradarli in code distinte a seconda che siano locali o meno.



- È possibile configurare un componente Decisione origine/destinazione in modo da cercare corrispondenze con gli indirizzi e-mail o i numeri di telefono degli account o dei clienti più importanti. Ciò consente di verificare l'origine di un contatto entrante in rapporto a quelle dei clienti principali e instradare tale contatto di conseguenza. Nell'esempio seguente, tre uscite dal componente Decisione origine/destinazione **Cliente principale?** sono collegate tutte allo stesso componente Accoda.

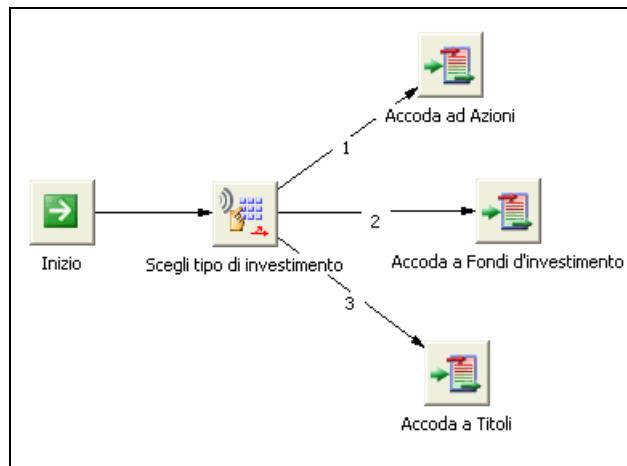


9.3.2 Informazioni raccolte da una chiamata

Se si utilizza Call Director, il flusso di lavoro Strategia di routing può istruire questa applicazione a raccogliere informazioni dal chiamante. Nello scenario più semplice, si richiede al cliente lo scopo della chiamata, quindi si utilizzano le informazioni ottenute per dirigere il contatto stesso.

NOTA: Oltre ad avvalersi di Call Director, è possibile ricorrere a un sistema IVR per raccogliere informazioni dal chiamante.

Ad esempio, si può utilizzare la linea 212 UINVEST per assistere i clienti che desiderano parlare con i membri delle aree Azioni, Fondi d'investimento o Titoli. Quando OpenScape Contact Center riceve un contatto, un menu può richiedere al chiamante di scegliere una di queste opzioni.



Nell'esempio, **Scegli tipo di investimento** è un componente Prompt di menu. Quando si configura un componente Prompt di menu, occorre specificare le scelte possibili per un cliente. Quindi si può creare un punto di uscita nel componente Prompt di menu per ogni scelta. Nel componente **Scegli tipo di investimento**, i tre punti di uscita validi corrispondono ad Azioni, Fondi d'investimento e Titoli.

Nell'esempio di cui sopra, le scelte del cliente determinano la selezione immediata di una coda. Tuttavia non è necessario utilizzare in modo tanto diretto le informazioni che si decide di raccogliere dal cliente. Ad esempio, si può richiedere al cliente di operare una scelta fra due opzioni:

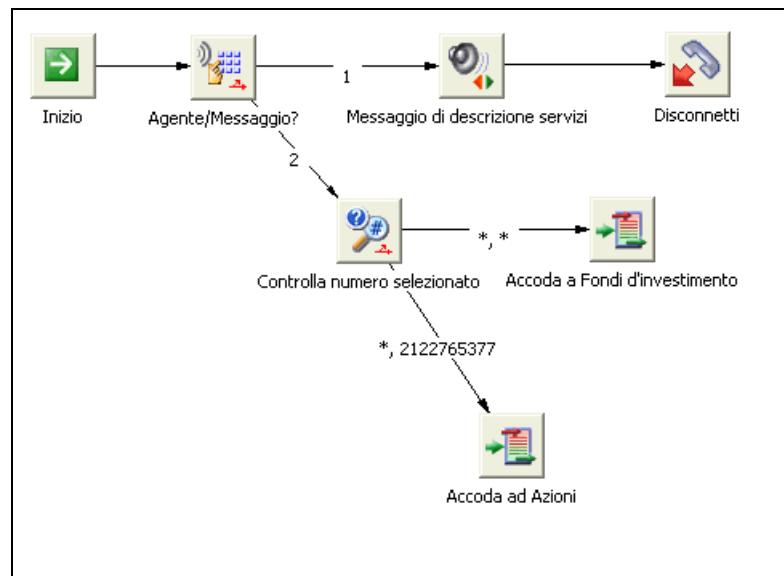
- **Per ascoltare l'elenco dei servizi disponibili, premere 1**
- **Per parlare con un agente, premere 2**

Se il chiamante preme 1, si riproduce un semplice messaggio, quindi il chiamante viene disconnesso. Se il chiamante preme 2, si instrada il contatto in base alla destinazione. Il diagramma seguente mostra il flusso di lavoro Strategia di routing

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

che esegue questa strategia. Il **Messaggio di descrizione servizi** è un componente Messaggio. Riproduce al chiamante un messaggio registrato, quindi trasferisce l'esecuzione al componente successivo.



Oltre ai prompt di menu, se si utilizza OpenScape Contact Center in combinazione con Call Director, è possibile impostare un flusso di lavoro Strategia di routing in modo da raccogliere semplici sequenze di cifre, ad esempio i numeri di carta di credito dei clienti.

9.3.3 Informazioni per la pianificazione

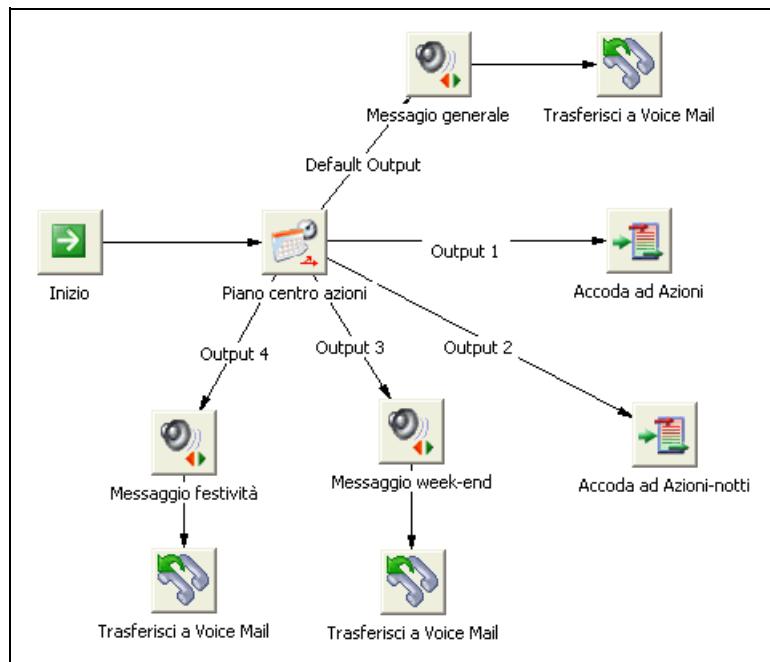
OpenScape Contact Center consente di impostare piani che definiscono la gestione dei contatti in base all'ora del giorno, al giorno della settimana e a date specifiche. I piani possono essere impostati per gestire contatti in base a:

- Ora del giorno e giorno della settimana in cui il centro contatti è aperto
- Date specifiche durante l'anno nelle quali il centro contatti è chiuso
- Requisiti di routing variabili durante la giornata. Ad esempio, il centro contatti può prevedere vari turni, operativi a orari diversi, con differenti requisiti di personale e volume di chiamate

Ad esempio, si supponga la situazione seguente per i contatti voce:

- Durante il normale orario d'ufficio, dal lunedì al venerdì, i contatti sulla linea 212 BROKERS vengono diretti alla coda Azioni. La coda Azioni è configurata in modo da instradare i contatti quasi esclusivamente a esperti nell'area delle azioni di borsa. Le impostazioni sono analoghe per le richieste di informazioni sui Fondi d'investimento e i Titoli.
- Il traffico fuori orario è molto più limitato che durante il giorno e la sera lavorano meno agenti, non altrettanto esperti. Con tali fattori, si perdono i vantaggi delle code a elevata specializzazione. Fra le 17:00 e le 21:00, i contatti sulla linea 212 BROKERS si potrebbero dirigere alla coda generale 'Dopo l'orario d'ufficio'. Questa coda inizialmente cercherebbe di abbinare il contatto a un esperto di azioni, quindi a un utente meno qualificato e infine, alla scadenza dell'intervallo di attesa, a un'estensione voice mail.
- Il centro contatti è chiuso il sabato e la domenica, ogni settimana. In tali giorni si desidera che venga riprodotto ai clienti un messaggio specifico per il fine settimana.
- Il centro contatti il 1° gennaio è chiuso tutto il giorno. In occasione di questa festività si desidera che venga riprodotto ai clienti un messaggio augurale.
- In qualsiasi altro momento, quando il centro contatti è chiuso, si desidera che venga riprodotto ai clienti un messaggio generale.

Il diagramma seguente mostra un flusso di lavoro Strategia di routing che esegue l'instradamento per questo scenario.



Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

Piano centro azioni è un componente Piano. Quando si configura un componente Piano, si crea un caso specifico per ciascuna ora/giorno/data che richiede una gestione diversa dall'ordinario. Qualsiasi orario o data che non rientra nei casi specificati viene considerato un caso predefinito. Le uscite da uno a quattro corrispondono ai periodi Ora del giorno, Sera, Fine settimana e 1° gennaio citati in precedenza. L'uscita predefinita corrisponde a qualsiasi momento non definito per le uscite 1-4.

Un flusso può non essere limitato a un solo piano. È possibile associare vari piani allo stesso flusso di lavoro. Se il centro contatti comprende varie aree operative, può essere opportuno impostare un piano specifico per ogni settore. Ad esempio, in certi casi è preferibile associare un piano separato a ciascuna destinazione supportata dal centro contatti.

Per un esempio relativo a come impostare un componente Piano, vedere [Sezione 9.10.3, "Aggiunta di un componente Piano", a pagina 237](#).

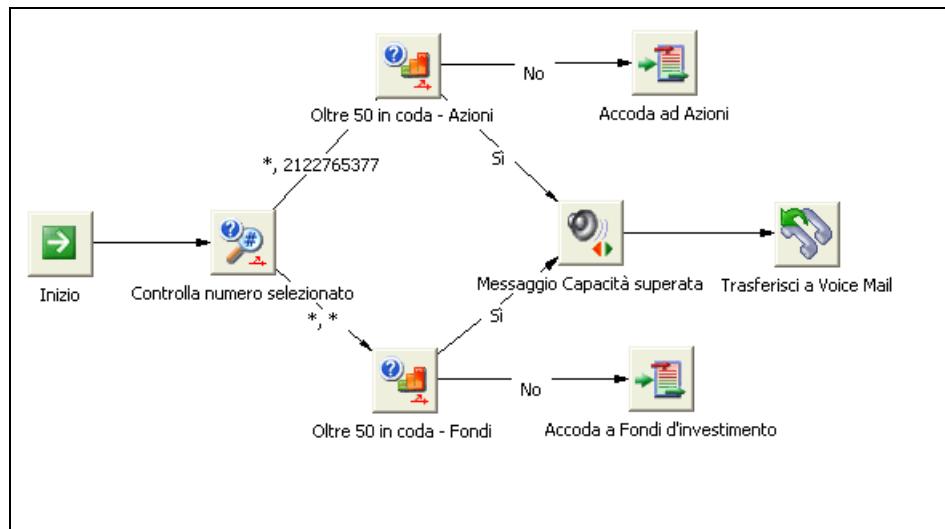
9.3.4 Dati statistici

OpenScape Contact Center tiene costantemente aggiornato un insieme di dati statistici. In genere, OpenScape Contact Center monitora:

- Dati statistici di conteggio, come il numero di utenti attualmente disponibili in un gruppo, il numero di contatti in attesa e il numero di utenti connessi.
- Dati statistici calcolati, come il livello di servizio corrente, il tempo di attesa previsto e quello degli abbandoni.

Un flusso di lavoro Strategia di routing può accedere a vari dati statistici di questo tipo a livello delle code. Ciò consente di basare il routing su condizioni attuali, come il volume dei contatti e il numero di agenti.

Ad esempio, prima di accodare un contatto, è possibile verificare il numero corrente di contatti in attesa in una coda voce. Se non vi sono contatti in attesa o il numero è abbastanza limitato, il contatto viene assegnato a tale coda. In caso contrario, si può riprodurre un messaggio al chiamante, quindi trasferire il contatto a Voice Mail.



In questo esempio, **Chiamate nella coda Azioni superiori a 10** e **Chiamate nella coda Fondi superiori a 10** sono componenti Decisione prestazioni. I componenti di questo tipo eseguono un semplice confronto in merito a un dato statistico specifico, utilizzando operatori come Uguale, Sopra (Maggiore di) e Sotto (Minore di). Quindi trasferiscono l'esecuzione al componente successivo, in base al risultato ottenuto: Sì (True) o No (False).

9.3.5 Dati contatto

Ogni contatto sottoposto a elaborazione da OpenScape Contact Center dispone di un gruppo di informazioni, definito come dati contatto, che rimane disponibile per l'intera durata del contatto. È possibile utilizzare i dati contatto per monitorare qualsiasi informazione sui contatti. Benché l'utilizzo più ovvio sia visualizzare le informazioni sui contatti nell'applicazione Client Desktop, è possibile ricorrere ai dati contatto in un flusso di lavoro per instradare più facilmente i contatti o per altri scopi.

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

I dati contatto si possono considerare come un elenco di coppie codice/valore. Ad esempio, la seguente tabella mostra dati contatto formati da quattro coppie codice/valore:

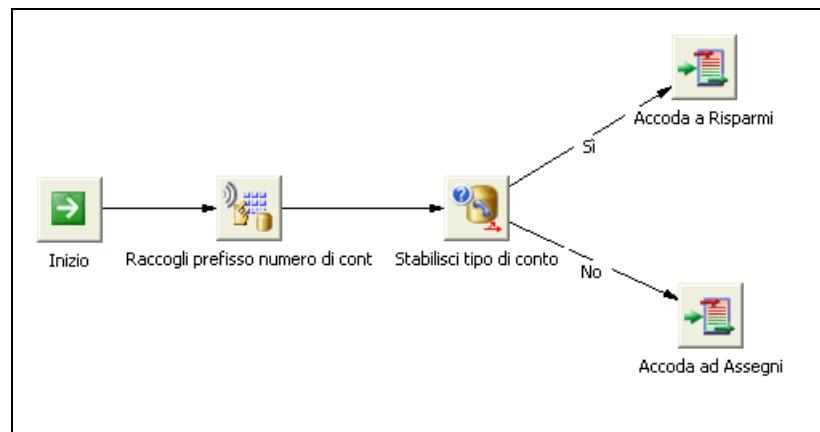
Codice	Valore
Nome	Filippo Corvi
Indirizzo1	Piazza Roma 22
Indirizzo2	50100, Firenze
Origine	(716) 555-1212

Tabella 3 Dati contatto come elenco di coppie codice/valore

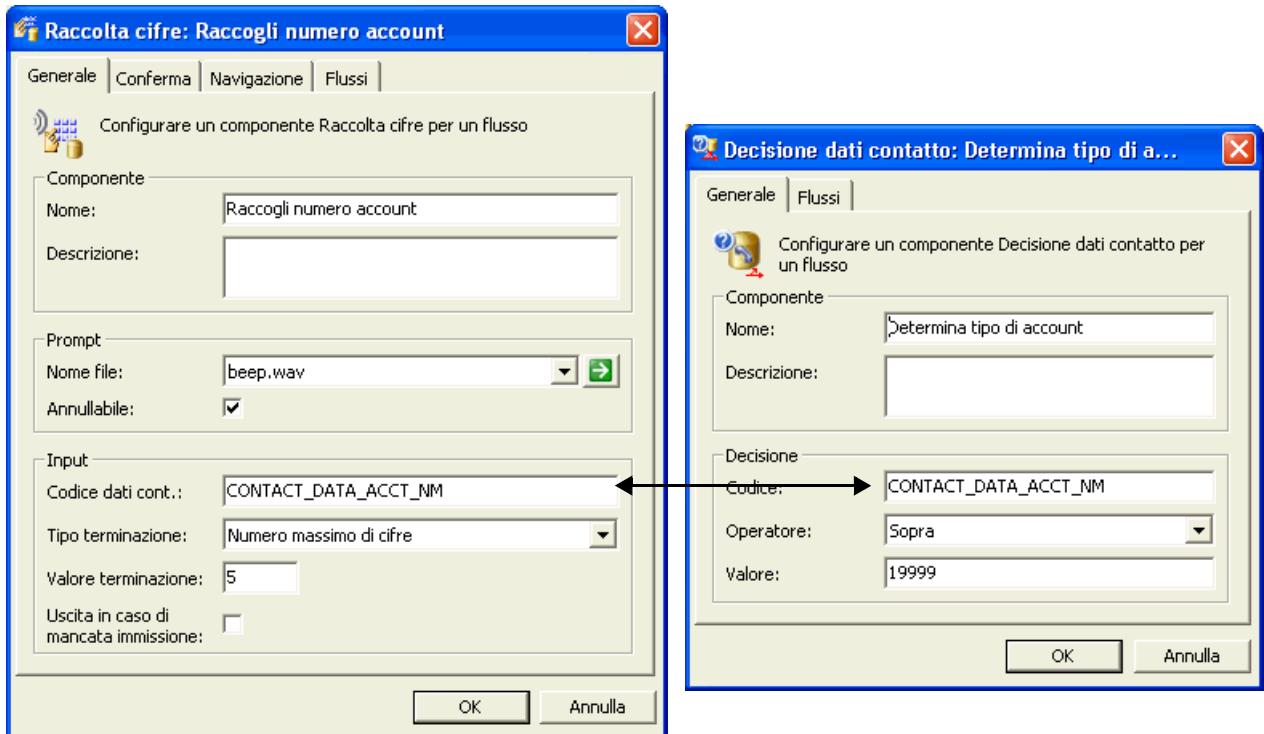
Grazie ad alcuni componenti utilizzabili in un flusso di lavoro Strategia di routing è possibile trascrivere le coppie codice/valore nei dati contatto. Ad esempio, i dati contatto illustrati in tabella potrebbero essere stati creati recuperando un record da un database di clienti e trascrivendo i risultati nei dati contatto.

NOTA: Per ulteriori informazioni sulla ricerca nel database in un flusso di lavoro Strategia di routing, vedere [Sezione 9.3.6, "Funzioni del database", a pagina 210](#).

I valori dei dati contatto permettono inoltre di prendere decisioni di routing. Ad esempio, per una banca, quando OpenScape Contact Center riceve una chiamata può essere opportuno richiedere al cliente di immettere il proprio numero di conto. Questo numero consente di identificare il conto come di risparmio o di liquidità. Se il valore viene immesso nei dati contatto, in seguito sarà possibile accodare il contatto basandosi su tale criterio.



Nell'esempio, **Raccogli numero account** è un componente Raccolta cifre e **Stabilisci tipo di conto** è un componente Decisione dati contatto. Le configurazioni di questi componenti sono riportate di seguito.



Il componente **Raccogli numero account** richiede al cliente un numero di conto e trascrive le cifre fornite come valore in una coppia codice/valore dei dati contatto associata al codice CONTACT_DATA_ACCT_NM. Nell'esempio, i numeri account liquidità sono compresi nell'intervallo da 10001 a 19999 mentre quelli degli account di risparmio rientrano nell'intervallo da 20000 a 29999. Il componente **Determina tipo di account** trasferisce l'esecuzione a uno dei due componenti Accoda, in base all'intervallo nel quale rientra il valore CONTACT_DATA_ACCT_NM.

NOTA: I componenti Raccolta cifre sono disponibili soltanto se OpenScape Contact Center opera in combinazione con Call Director.

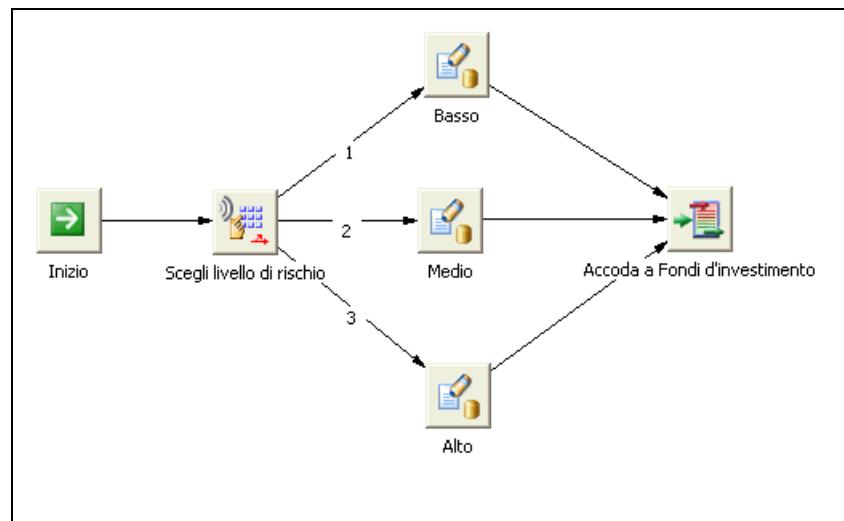
L'utilizzo delle informazioni dei dati contatto non è limitato al routing dei contatti. Si possono anche registrare informazioni da impiegare in seguito, ad esempio le scelte precedenti di un chiamante. I dati contatto inoltre sono utili per l'utente che gestisce il contatto, poiché può avvalersi di Desktop Client per visualizzarli.

Ad esempio, può essere comodo che i chiamanti sulla linea 212 FUNDS4U vengano instradati direttamente alla coda Fondi d'investimento. Per maggiore praticità, si desidera anche che il cliente indichi il proprio livello di tolleranza ai

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

rischi, in modo da visualizzarlo in Client Desktop. A questo scopo, quando si riceve un contatto, è possibile utilizzare un componente Prompt di menu per consentire al chiamante di indicare un livello di tolleranza ai rischi fra tre disponibili (alto, medio, basso). Quindi si può registrare la scelta del cliente nei dati contatto, mediante un componente Aggiornamento dati contatto. In questo esempio, i componenti **Rischio = Basso**, **Rischio = Medio** e **Rischio = Alto** sono di tipo Aggiornamento dati contatto.



Le informazioni così ottenute diventano disponibili per l'utente che risponde al contatto, poiché il contenuto dei dati contatto viene visualizzato in Client Desktop. In alternativa, una volta che il contatto è accodato, può essere opportuno utilizzare le informazioni in un flusso di lavoro Elaborazione coda per scegliere un messaggio correlato da riprodurre al chiamante durante l'attesa.

NOTA: È possibile trasmettere i dati contatto come un parametro a una DLL o un modulo COM richiamati da un componente Funzione personalizzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 9.3.7, "Funzioni personalizzate", a pagina 218](#).

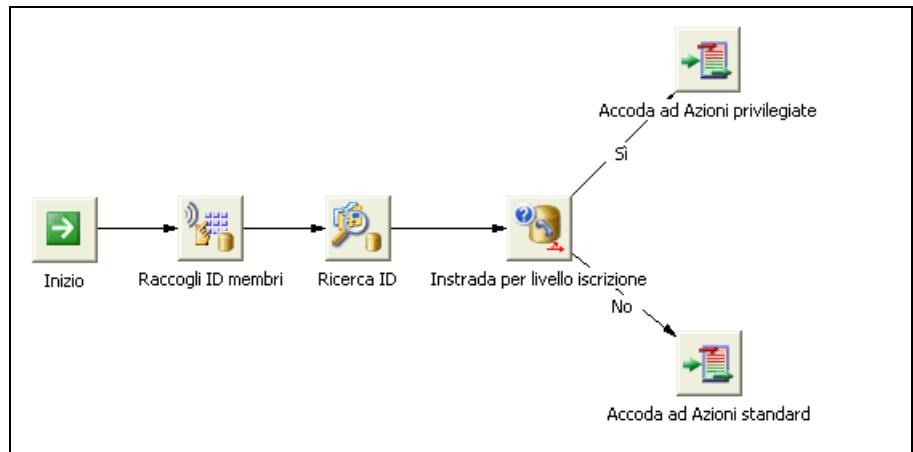
9.3.6 Funzioni del database

Se si dispone dell'accesso a un'origine dati compatibile ODBC, è possibile utilizzare qualsiasi istruzione SQL in un flusso di lavoro Strategia di routing per interrogare o aggiornare l'origine dati. Di solito si ricorre a questa procedura per

accedere alle informazioni del database dei clienti, ma esistono anche altri scopi: ad esempio si possono ottenere informazioni sui prodotti o dati aggiuntivi utili per instradare il contatto prevedendo.

NOTA: Qualora si stiano richiedendo dati contenenti tipi di caratteri non dell'Europa occidentale, verificare che l'origine dati compatibile ODBC utilizzi il formato di codifica UTF-8 e non una qualunque altra tabella codici contenente tali caratteri.

Si supponga che il centro due livelli di iscrizione per i clienti: standard e premium. Quando OpenScape Contact Center riceve una chiamata, si può richiedere al chiamante l'ID membro. Una semplice interrogazione rivolta al database consente di stabilire il livello di iscrizione del cliente e assegnare i membri premium a una coda dedicata.

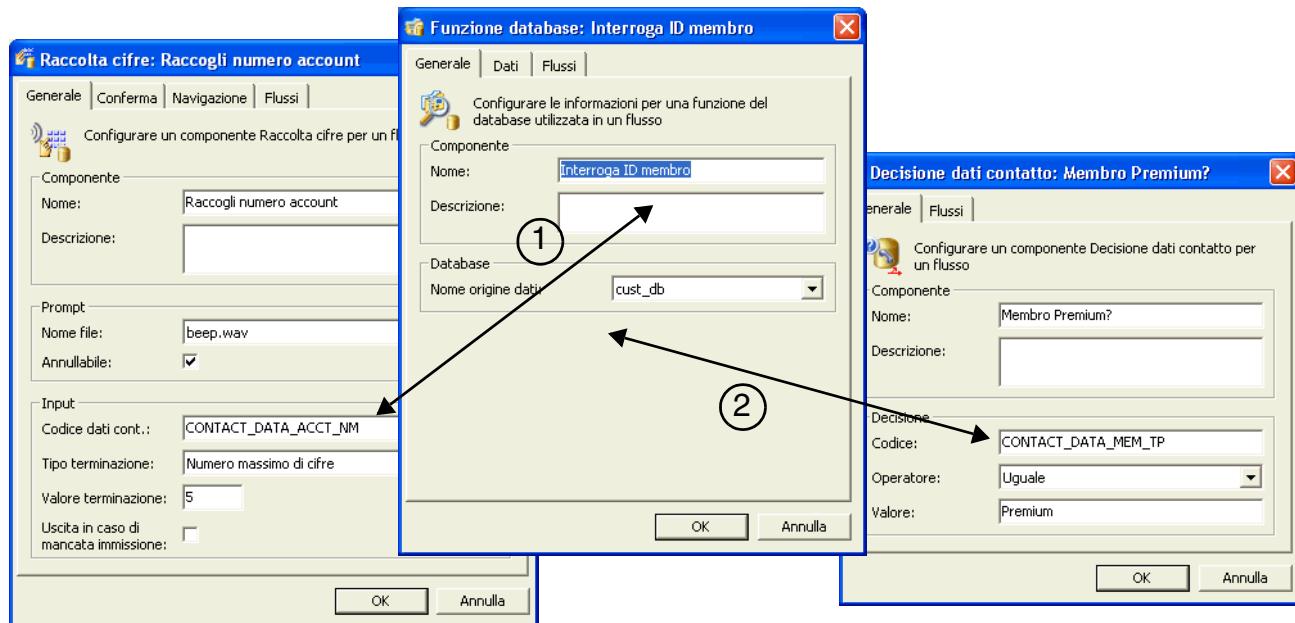


In questo esempio, **Interroga ID membro** è un componente Funzione database. Un componente di questo tipo consente di inviare un'interrogazione all'origine dati ODBC in base a un valore dei dati contatto. I risultati possono essere formattati e trascritti nel record dati contatto per riutilizzarli in seguito.

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

La configurazione dei componenti **Raccogli numero account**, **Interroga ID membro** e **Membro Premium?** è riportata di seguito. Il componente Raccolta cifre **Raccogli ID membri** richiede al cliente un ID membro e trascrive le cifre fornite come valore in una coppia codice/valore dei dati contatto associata al codice **CONTACT_DATA_ACCT_NM**.



Il componente Funzione database **Interroga ID membro**:

1. Genera un'interrogazione con una clausola WHERE che restituisce il record associato al valore del codice **CONTACT_DATA_ACCT_NM**. Per ulteriori informazioni ed esempi in merito alla creazione di interrogazioni, vedere [Sezione 9.3.6.1, "Formattazione delle funzioni del database", a pagina 212](#).
2. Trascrive il tipo di membro restituito con il record come valore di una coppia codice/valore dei dati contatto associata al codice **CONTACT_DATA_MEM_TP**.

9.3.6.1 Formattazione delle funzioni del database

Questa sezione fornisce informazioni ed esempi sull'utilizzo di variabili e parametri in un componente Funzione database.

Sostituzione di una variabile

È possibile ricorrere al carattere ~ (tilde) per popolare le variabili in un'istruzione SQL:

- Se il tipo di dati è una stringa, utilizzare '~VARIABLE~'.
- Se il tipo di dati è numerico, utilizzare ~VARIABLE~.

È possibile specificare una variabile che assume il proprio valore dai dati contatto oppure utilizzare le variabili predefinite SOURCE, DESTINATION e CONTACTID, il cui valore deriva dalla piattaforma di comunicazione o dalla richiesta di accodamento.

NOTA: Se si ricorre alla variabile SOURCE o DESTINATION, viene utilizzata rispettivamente l'origine del contatto (ANI) o la sua destinazione (DNIS), a meno che SOURCE o DESTINATION non sia già stata specificata come codice dati contatto, nel qual caso si impiega il valore dei dati contatto. Se si ricorre alla variabile CONTACTID, viene sempre utilizzato l'ID contatto, indipendentemente dal fatto che la variabile sia stata specificata come codice dati contatto.

NOTA: Per ulteriori informazioni su come operare con i dati contatto, vedere [Sezione 9.3.5, "Dati contatto", a pagina 207](#).

Si presupponga che nei dati contatto esistano le coppie codice/valore seguenti.

<Caller_Name, Peter> and <Order_Number, 13478>

È possibile specificare un nome di un codice dati contatto come variabile.

Se l'interrogazione SQL della scheda Dati è:

```
SELECT First_Name AS Name FROM Customer_table WHERE First_Name  
= 'Caller_Name'
```

l'effettiva interrogazione del database è:

```
SELECT First_Name AS Name FROM Customer_table WHERE First_Name  
= 'Peter'
```

Se l'interrogazione SQL della scheda Dati è:

```
SELECT Number AS Destination_Number FROM Customer_table WHERE  
Number = ~DESTINATION~
```

l'effettiva interrogazione del database utilizza la destinazione associata alla chiamata:

```
SELECT Number FROM Customer_table WHERE Number = 1234
```

Formattazione di dati recuperati utilizzando SQL

Quando si crea un componente Funzione database, è necessario utilizzare istruzioni SQL. Le informazioni vengono recuperate dall'origine dati o inserite in essa mediante SQL.

È possibile utilizzare un'istruzione SQL per recuperare dati in un componente Funzione database, incluse le procedure memorizzate. Se si utilizza una procedura memorizzata, è necessario codificarla in modo che il tipo di dati

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

restituito sia supportato da ODBC. È inoltre necessario assegnare un nome ai valori nei dati restituiti in modo da poterli utilizzare in seguito nel componente Funzione database.

Per informazioni dettagliate sulla modalità di utilizzo di SQL, fare riferimento alla documentazione SQL.

IMPORTANTE: Si consiglia di creare un'interrogazione SQL soltanto se si è esperti del linguaggio SQL.

Le informazioni, dopo l'estrazione dal database e la successiva formattazione, possono essere aggiunte ai dati contatto con un codice specificato dall'utente. È possibile utilizzare i dati contatto in altri componenti di un flusso di lavoro allo scopo di prendere decisioni.

Per estrarre informazioni dal valore del database, utilizzare le funzioni seguenti:

- ["Esempio di funzione Valore"](#)
- ["Esempio di funzione Sottostringa"](#)
- ["Esempio di funzione Stringa destra"](#)
- ["Esempio di funzione Unisci"](#)
- ["Esempi della funzione Contrassegno"](#)

La sostituzione delle variabili consente di migliorare le interrogazioni del database integrandole con le informazioni nei dati contatto.

Esempio di funzione Valore

Esempio: Estrarre un numero d'ordine per il cliente N. 1234

Dati campione:

La tabella "Ordini" del database comprende Customer_ID, Customer_Name, Order_Date e Order_Number. Ad esempio, i dati risultano: 1234, Paolo Rossi, 03222004, D65746.

Istruzione SQL di esempio:

```
SELECT Order_Number AS Current_Order_Number FROM Ordini WHERE  
Customer_ID = 1234
```

Risultato della ricerca nel database SQL:

D65746, nella variabile Current_Order_Number

Utilizzare la funzione **Valore** con il parametro **Current_Order_Number** per estrarre il numero d'ordine senza formattazione. Nella finestra di dialogo **Dati contatto**, nella casella **Codice**, immettere il codice dei dati contatto

Order_Number_Key o qualsiasi altro nome di un codice. I dati contatto includono Order_Number_Key, D65746 dopo l'esecuzione del componente in un flusso di lavoro.

Esempio di funzione Sottostringa

Esempio: Estrarre i primi tre caratteri del numero d'ordine che indica la regione del cliente.

Dati campione:

La tabella "Ordini" del database comprende Customer_ID, Customer_Name, Order_Date e Order_Number. Ad esempio, i dati risultano: 1234, Paolo Rossi, 03222004, D65746.

Istruzione SQL di esempio:

```
SELECT Order_Number AS Order_Region FROM Ordini WHERE  
Customer_ID = 1234
```

Risultato della ricerca nel database SQL:

D65746, nella variabile Order_Region

Utilizzare la funzione **Sottostringa** con i parametri **Order_Region**, **1**, **3** per estrarre i primi tre caratteri di Order_Region. Nella finestra di dialogo **Dati contatto**, nella casella **Codice**, immettere il codice dei dati contatto Regione o qualsiasi altro nome di un codice. I dati contatto includono Regione, D65 dopo l'esecuzione del componente in un flusso di lavoro.

Esempio di funzione Stringa destra

Esempio: Controllare se un cliente ha ricevuto una fattura nell'anno in corso.

Dati campione:

La tabella "Ordini" del database comprende Customer_ID, Customer_Name, Order_Date e Order_Number. Ad esempio, i dati risultano: 1234, Paolo Rossi, 03222004, D65746.

Istruzione SQL di esempio:

```
SELECT Order_Date AS Current_Order_Date FROM Ordini WHERE  
Customer_ID = 1234
```

Risultato della ricerca nel database SQL:

03222004, nella variabile Current_Order_Date

Utilizzare la funzione **Stringa destra** con i parametri **Current_Order_Date**, **4** per estrarre gli ultimi quattro numeri di Current_Order_Date. Nella finestra di dialogo **Dati contatto**, nella casella **Codice**, immettere il codice dei dati contatto Anno. I dati contatto includono Anno, 2004 dopo l'esecuzione del componente in un flusso di lavoro.

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

Esempio di funzione Unisci

Esempio: Evidenziare il numero d'ordine per una richiesta urgente di un cliente speciale.

Dati campione:

La tabella “Ordini” del database comprende Customer_ID, Customer_Name, Order_Date e Order_Number. Ad esempio, i dati risultano: 1234, Paolo Rossi, 03222004, D65746.

Istruzione SQL di esempio:

```
SELECT Order_Number AS Current_Order_Number FROM Ordini WHERE Customer_ID = 1234
```

Risultato della ricerca SQL nel database:

D65746 nella variabile Current Order Number

Utilizzare la funzione **Unisci** con i parametri **Current_Order_Number**, “-SO” per estrarre i dati da Current_Order_Number. Nella finestra di dialogo **Dati contatto**, nella casella **Codice**, immettere il codice dei dati contatto Numero d'ordine. I dati contatto includono Numero d'ordine, D65746-SO dopo l'esecuzione del componente in un flusso di lavoro.

NOTA: Nella funzione **Unisci con spazio** l'unica differenza è che fra i due parametri viene aggiunto uno spazio.

Esempi della funzione Contrassegno

Il testo XML viene analizzato utilizzando i criteri seguenti:

- Ciascun elemento deve presentare un contrassegno di apertura e chiusura.
- È consentito solo un elemento di livello superiore.
- Si possono eseguire ricerche solo negli elementi figlio, non negli attributi.
- Si possono eseguire ricerche per elementi a livelli diversi.

Esempio: Selezionare un determinato cliente (in questo caso il secondo) dal testo XML.

Dati campione:

Una tabella del database, “Cliente”, contiene nomi (Names) e Country_Codes. Ad esempio, i dati Name risultano:
<Customer_Record><Customer_Name>Peter Jones</Customer_Name><Customer_Name><Customer_Name>Paolo Rossi</Customer_Name></Customer_Record> e Country_Codes è 01.

Istruzione SQL di esempio:

```
SELECT Names AS Full_Name FROM Cliente WHERE Country_Codes = 01.
```

Risultato della ricerca:

```
<Customer_Record><Customer_Name>Peter Jones</Customer_Name><Customer_Name>Paolo Rossi</Customer_Name></Customer_Record>
```

Utilizzare la funzione Contrassegno con i parametri **Full_Name**, **“Customer_Name”**, 2 per estrarre la seconda ripetizione del Full_Name. Nella finestra di dialogo **Dati contatto**, nella casella **Codice**, immettere il codice dei dati contatto Nome. I dati contatto includono Nome, Paolo Rossi, dopo l'esecuzione del componente in un flusso di lavoro.

NOTA: Il parametro Contrassegno deve essere espresso fra virgolette.

Esempio: Selezionare elementi da livelli diversi entro il testo XML.

Dati campione:

```
<contact category="Sales"><fullname>Paolo Rossi</fullname><phonenumbers><home>8015552323</home><cell>8015553232</cell></phonenumbers><email address='prossi@email.com' /></contact>
```

Ricerca del nome completo (elemento con etichetta “fullname”)

Risultato: Paolo Rossi

Ricerca dei numeri di telefono (elemento con etichetta “phonenumbers”)

Risultato: 80155523238015553232

Ricerca del numero telefonico di casa (elemento con etichetta “phonenumbers” ed elemento secondario “home”)

Risultato: 8015552323

Ricerca della categoria dell'attributo (elemento con etichetta “category”)

Non consentito – è possibile cercare soltanto un elemento figlio come negli esempi precedenti.

Ricerca della categoria del contatto (elemento con etichetta “contact category”)

Non consentito – contatto è il nome di un contrassegno, categoria è il nome di un attributo. Non possono essere utilizzati insieme in una ricerca.

Ricerca del contatto (elemento con etichetta “contact”)

Risultato: Paolo Rossi80155523238015553232

NOTA: L'indirizzo e-mail non rientra in questo risultato di ricerca poiché è memorizzato nell'attributo e non in un elemento figlio.

9.3.7 Funzioni personalizzate

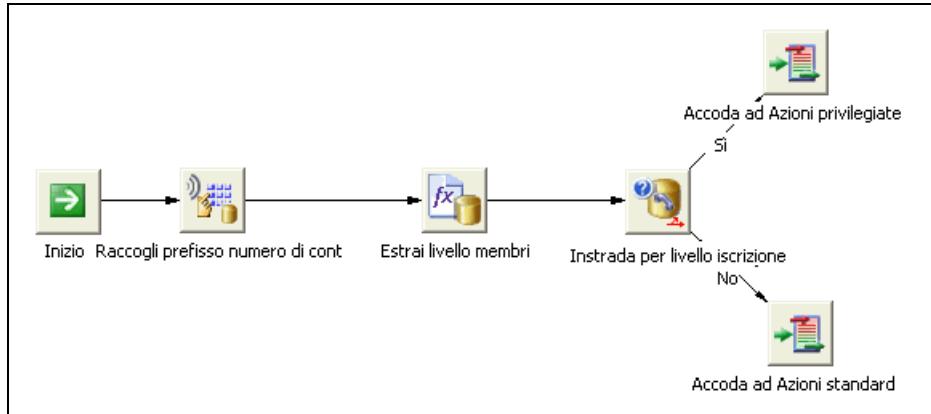
I componenti dei flussi di lavoro forniti con OpenScape Contact Center offrono un'ampia gamma di funzionalità che consentono di raccogliere informazioni su contatti in entrata, prendere decisioni di routing oppure automatizzare aspetti del centro contatti. Inoltre, è possibile utilizzare funzionalità esterne all'ambito degli argomenti trattati in questo capitolo.

È possibile trascrivere una funzione personalizzata in un modulo DLL o COM e richiamarla da un flusso di lavoro Strategia di routing o Elaborazione coda, per tutti i supporti. Alla funzione vengono trasmessi dati contatto associati al contatto e la funzione può:

- Modificare i valori dei dati contatto forniti – Ad esempio, se al cliente viene richiesto un numero di account a sette cifre, è possibile fare in modo che il flusso di lavoro formatti il numero in modo da comprendere spazi o trattini, a scopo di visualizzazione.
- Aggiungere nuovi dati contatto da utilizzare nel flusso di lavoro. Ciò può essere utile se si desidera utilizzare un valore normalmente non disponibile in un flusso di lavoro. Può derivare da informazioni trasmesse come input, ad esempio da un calcolo. Analogamente, le informazioni possono essere ottenute da un'origine di terze parti, ad esempio da un'interrogazione del database, elaborate in qualche modo e ritrasmesse al flusso di lavoro. Al termine dell'esecuzione del flusso di lavoro personalizzato, le nuove informazioni sono disponibili come dati contatto da utilizzare nel flusso di lavoro, nelle decisioni di routing o per la visualizzazione in Client Desktop.
- Eseguire operazioni esterne all'ambito di elaborazione di OpenScape Contact Center – È possibile, ad esempio, trascrivere i dettagli contatto in un registro contatti personalizzato.

NOTA: Per ulteriori informazioni su come operare con i dati contatto, vedere Sezione 9.3.5, "Dati contatto", a pagina 207.

Dopo aver trascritto e compilato una funzione personalizzata, è possibile richiamarla in un flusso di lavoro Strategia di routing o Elaborazione coda. Nell'esempio seguente, al chiamante viene richiesto un numero di account di sette cifre.



Il numero di account è scritto nei dati contatto ed è responsabilità del componente Funzione personalizzata **Estrai livello membri** analizzare la terza, quarta e quinta cifra, corrispondenti al livello di iscrizione del chiamante e creare una nuova coppia codice/valore con queste cifre. Il contatto può quindi essere accodato a seconda che le tre cifre rappresentino un membro premium o generale.

9.3.7.1 Programmazione di funzioni personalizzate

Questa sezione fornisce una guida per la trascrizione delle DLL e delle funzioni dei moduli COM utilizzate insieme a componenti Funzione personalizzata.

Dati contatto come parametri di input e output

Quando una funzione personalizzata DLL o COM viene richiamata, un sottoinsieme configurato degli attuali dati contatto viene trasmesso come stringa di caratteri. Analogamente, la funzione personalizzata dovrà restituire un gruppo di aggiornamenti dei dati contatto sotto forma di stringa di caratteri.

NOTA: Una coda impostata per utilizzare la funzione Informazioni aggiuntive può raccogliere informazioni di contatto e memorizzarle come dati contatto. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 10.3.1.1, "Informazioni sulla funzione informazioni aggiuntive", a pagina 256.

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

Tipo di dati e dichiarazione

I parametri che memorizzano i parametri di input e output dei dati contatto devono essere dichiarati come stringhe di caratteri a un solo byte in DLL e come stringhe di caratteri BSTR (ampie) nei moduli COM. La tabella seguente mostra le dichiarazioni.

Tipo	Dichiarazione
DLL	long = CustomFunction(char * pInput, char * pOutput)
COM	HRESULT = CustomFunction(BSTR bstrInput, BSTR bstrOutput)

Tabella 4

Esempi di dichiarazioni di funzioni COM e DLL

NOTA: Non denominare la funzione personalizzata come **FunzionePersonalizzata**. Il nome della funzione può essere un qualsiasi valore valido per un modulo COM o funzione DLL.

Il primo parametro memorizza le coppie codice/valore dei dati contatto da trasmettere alla funzione personalizzata, mentre il secondo parametro viene utilizzato per restituire i dati contatto modificati dalla funzione personalizzata al flusso di lavoro che l'ha richiamata. Il tipo di dati carattere che può essere memorizzato e trasmesso in entrambi i parametri di input e output è limitato a caratteri compatibili ISO-8859-1:

- Quando il tipo di interfaccia è un componente DLL, i caratteri devono essere a 1 singolo byte ISO-8859-1.
- Quando il tipo di interfaccia è un componente COM, il contenuto del parametro deve essere codificato come tabella codici UNICODE 28591 (ISO 8859-1 Latino 1).

Layout della stringa dei dati contatto

I dati contatto vengono trasmessi e restituiti da funzioni personalizzate come stringhe di caratteri. I primi due caratteri della stringa memorizzano il numero di coppie codice/valore e ogni blocco successivo di 160 caratteri memorizza una coppia codice/valore. Dalla funzione personalizzata possono essere trasmesse e restituite fino a 99 coppie codice/valore.

All'interno di ciascun record, i primi 32 caratteri vengono riservati per il codice dati contatto e i restanti 128 caratteri sono riservati al valore dati contatto. I byte inutilizzati all'interno di queste stringhe di codici e valori devono essere sostituiti con valori NULL (zero binario).

Ad esempio, il diagramma seguente mostra il layout della stringa di caratteri utilizzata per trasmettere la coppia codice/valore **PIN/1234** a una funzione personalizzata:

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162
Char	01	PIN	null	1234	null

La stringa di output ritrasmessa a OpenScape Contact Center dalla funzione personalizzata viene formattata secondo le stesse regole. Il numero di coppie codice/valore trasmesse all'interno del parametro di input e del parametro di output può essere diverso. Il diagramma seguente mostra il layout di una stringa di caratteri utilizzata per restituire dati contatto da una funzione personalizzata. L'input dei dati contatto di cui sopra è stato aggiornato in modo da includere un indirizzo, **Address/2211 High Street**, probabilmente ottenuto da un'interrogazione al database.

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162	163-169	170-194	195-210	211-322
Char	02	PIN	null	1234	null	Address	null	2211 High Street	null

Vincoli

Quando si scrive una funzione personalizzata, rispettare i vincoli seguenti:

- Assicurarsi che la funzione richiamata dal componente Funzione personalizzata e qualsiasi funzione a sua volta richiamata, siano a prova di thread. Queste funzioni devono essere rientranti e indipendenti dal multi-processore.
- Durante l'esecuzione della funzione personalizzata, la proprietà della memoria rimane al server di routing. Le funzioni personalizzate non devono eseguire allocazioni o riallocazioni di memoria per le stringhe di input e output né eliminarle.

Limitazioni di runtime

Una volta forniti i parametri di input, viene richiamata la funzione personalizzata. Durante questo periodo, l'esecuzione del flusso di lavoro per il contatto viene sospesa. Il modulo COM o la funzione DLL devono terminare l'esecuzione entro cinque secondi.

Quando una funzione personalizzata viene completata, l'esecuzione del flusso di lavoro riprende dal componente che segue Funzione personalizzata. Per indicare che l'esecuzione è riuscita, una funzione personalizzata deve restituire uno dei seguenti codici:

- Per le DLL, 0
- Per i moduli COM, un valore che possa essere convalidato con la macro SUCCEEDED

Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing

Oltre al codice restituito e alle restrizioni del limite di tempo imposte da OpenScape Contact Center, gli errori di runtime nel codice della funzione personalizzata possono generare eccezioni. Se durante l'esecuzione della funzione personalizzata viene sollevata un'eccezione, OpenScape Contact Center termina l'elaborazione del flusso di lavoro.

Se la funzione non viene completata correttamente entro cinque secondi, viene restituito un codice diverso da quelli di cui sopra, oppure viene generata un'eccezione, l'operazione successiva dipende dal tipo di flusso di lavoro che ha richiamato la funzione personalizzata:

- Se la funzione personalizzata è stata richiamata da un flusso di lavoro Strategia di routing, il contatto viene accodato alla coda errori specificata per tale Strategia di routing o alla coda errori globale specificata per i supporti associati, se non è indicata alcuna coda errori per Strategia di routing.
- Se la funzione personalizzata è stata richiamata da un flusso di lavoro Elaborazione coda, tale flusso di lavoro termina. Per le chiamate, il contatto torna al trattamento predefinito della piattaforma di comunicazione. Per altri tipi di contatti, il flusso di lavoro semplicemente termina e il contatto rimane accodato. Per tutti i supporti, OpenScape Contact Center continua a tentare di abbinare il contatto a un utente.

NOTA: In caso di errore della funzione personalizzata, vengono visualizzati un codice di errore e una descrizione nell'applicazione System Monitor.

Esempio di codice origine DLL

Di seguito si riporta un esempio del codice origine per una funzione personalizzata richiamata all'interno di una DLL.

```
CustomFunctionExampleDLL.cpp : Defines the entry point for the DLL
application.

//  

#include <stdlib.h>
#include "stdafx.h"  

BOOL APIENTRY DllMain( HANDLE hModule,
                       DWORD ul_reason_for_call,
                       LPVOID lpReserved
)
{
    return TRUE;
}
extern "C"
{
    __declspec(dllexport) long CustomFunctionExample(const char * dataIn, char
* dataOut)
    {
        // Determine number of input parameters
        char numParametersAsString[3] = {dataIn[0], dataIn[1], '\0'};
        const unsigned int numParameters = atoi(numParametersAsString);

        const unsigned int HEADER_SIZE = 2;
        const unsigned int KEY_SIZE = 32;
```

```

const unsigned int VALUE_SIZE = 128;

// Read each input parameter
for (unsigned int i = 0; i < numParameters; i++)
{
    char key[KEY_SIZE] = {0};
    char value[VALUE_SIZE] = {0};

    const unsigned int keyIndex = HEADER_SIZE + i * (KEY_SIZE +
VALUE_SIZE);
    const unsigned int valueIndex = keyIndex + KEY_SIZE;

    memcpy(key, dataIn + keyIndex, sizeof(key));
    memcpy(value, dataIn + valueIndex, sizeof(value));
}

// Return a single output parameter
dataOut[0] = '0';
dataOut[1] = '1';

char outputKey[KEY_SIZE] = {'O', 'U', 'T', ' ', 'K', 'E', 'Y', '\0'};
char outputValue[VALUE_SIZE] = {'O', 'U', 'T', ' ', 'V', 'A', 'L', 'U',
'E', '\0'};

memcpy(dataOut + HEADER_SIZE, outputKey, sizeof(outputKey));
memcpy(dataOut + HEADER_SIZE + KEY_SIZE, outputValue,
sizeof(outputValue));

return 0;
}
}

```

9.4 Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing

Un flusso di lavoro Strategia di routing normalmente viene utilizzato per instradare un contatto a una coda, ma il contatto può anche essere instradato a un utente, disconnesso o eliminato. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 9.2, "Informazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing", a pagina 198](#).

NOTA: Per creare o modificare un flusso di lavoro Strategia di routing, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

Se si sta configurando un flusso di lavoro Strategia di routing voce, prima di iniziare è necessario impostare i file .wav desiderati (vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#)).

NOTA: Non è possibile creare un diagramma di flusso di lavoro Strategia di routing che si ricollega a se stesso. Un diagramma di flusso di lavoro Strategia di routing deve concludersi con un componente di terminazione.

Operazioni con i flussi di lavoro

Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing

Per configurare un flusso di lavoro Strategia di routing:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro progettazione**, quindi scegliere il tipo di supporto e infine fare clic su **Flusso di lavoro Strategia di routing**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Flusso di lavoro**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il flusso di lavoro Strategia di routing. Il nome viene visualizzato nella scheda in Editor progettazione, all'apertura del diagramma di flusso di lavoro.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il flusso di lavoro Strategia di routing. La descrizione deve comprendere lo scopo del flusso di lavoro.
3. Per configurare le impostazioni prioritarie del flusso di lavoro, fare clic sulla scheda **Ignora**, quindi procedere come segue:
 - Per un flusso di lavoro Strategia di routing voce, configurare le impostazioni prioritarie di Call Director per il flusso di lavoro, se necessario. Vedere [Sezione 9.4.1, "Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director"](#), a pagina 225.
 - Se necessario, configurare le impostazioni prioritarie della coda errori per il flusso di lavoro. Vedere [Sezione 9.4.2, "Ignorare le impostazioni predefinite Coda errori"](#), a pagina 226.
4. Fare clic sulla scheda **Report**.
5. In **Includi**, selezionare i report che devono visualizzare dati relativi a tale flusso di lavoro Strategia di routing. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
6. Fare clic su **OK**. L'applicazione salva il nuovo flusso di lavoro e gli attribuisce uno stato **Incompleto**.
7. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sul nuovo flusso di lavoro. Viene visualizzato un diagramma di flusso di lavoro nell'**Editor progettazione** con un componente **Inizio**.
8. Creare i componenti per il flusso di lavoro Strategia di routing, come richiesto.
9. Aggiungere componenti al diagramma di flusso di lavoro.
10. Collegare i componenti.
11. Nel menu **File**, fare clic su **Salva**.

9.4.1 Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director

Le impostazioni predefinite di Call Director vengono configurate nella finestra di dialogo Opzioni (vedere [Sezione 12.4, "Configurazione delle opzioni di Call Director", a pagina 303](#)). Quando si configura un flusso di lavoro Strategia di routing (vedere [Sezione 9.4, "Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing", a pagina 223](#)) o Elaborazione coda (vedere [Sezione 9.7, "Configurazione di un flusso di lavoro Elaborazione coda", a pagina 231](#)), è possibile ignorare solo le impostazioni predefinite.

Prima di iniziare, i file .wav che si desidera utilizzare devono venire configurati e installati nel server principale (vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#)).

Per ignorare le impostazioni di Call Director:

1. Nella finestra di dialogo **Strategia di routing voce** o **Elaborazione coda voce**, fare clic sulla scheda **Ignora**.
2. In **Ignora impostazioni di Call Director**, effettuare una o tutte le operazioni seguenti, se necessario:
 - Per ignorare la lingua selezionata per i messaggi vocali, selezionare la casella di controllo **Lingua**, quindi fare clic su **Standard** e scegliere nell'elenco la lingua desiderata. L'elenco contiene le lingue supportate dall'elaboratore vocale.

NOTA: L'**ID impostazioni internazionali personali** dovrebbe essere utilizzato esclusivamente dal rappresentante dell'assistenza. L'utilizzo di una lingua diversa da una di quelle fornite nell'elenco Standard richiede firmware aggiuntivo per l'elaboratore vocale.

- Per ignorare il file .wav selezionato che viene riprodotto quando si verifica un errore, selezionare la casella di controllo **Nome file messaggio di errore**, quindi scegliere nell'elenco un file .wav diverso.

NOTA: Se si è connessi a un database di produzione, si può fare clic su  per riprodurre il file .wav. Non è consentito riprodurre file .wav quando si è connessi a un database di progettazione.

- Per ignorare il file .wav che viene riprodotto in caso di mancata risposta del chiamante, selezionare la casella di controllo **Nome file tentativi senza risposta**, quindi scegliere il file .wav nell'elenco.

Operazioni con i flussi di lavoro

Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda

- Per ignorare il file .wav che viene riprodotto in caso di risposta non valida del chiamante, selezionare la casella di controllo **Nome file risposte non valide**, quindi scegliere il file .wav nell'elenco.
 - Per ignorare la coda alla quale viene inoltrata la chiamata quando il chiamante preme il tasto Operatore, selezionare la casella di controllo **Coda operatore**, quindi scegliere nell'elenco una coda voce diversa.
 - Per ignorare il file .wav riprodotto quando il chiamante viene trasferito all'operatore, selezionare la casella di controllo **Nome file trasferim. operatore**, quindi scegliere nell'elenco un file .wav diverso.
3. Una volta completate le operazioni con questo flusso di lavoro, fare clic su **OK**.

9.4.2 Ignorare le impostazioni predefinite Coda errori

Le impostazioni predefinite di Coda errori vengono configurate nella finestra di dialogo Opzioni per ogni tipo di supporto. Quando si configura un flusso di lavoro Strategia di routing (vedere [Sezione 9.4, "Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing", a pagina 223](#)) è possibile ignorare le impostazioni predefinite della coda errori.

Per ignorare le impostazioni Coda errori:

1. Nella finestra di dialogo **Strategia di routing**, fare clic sulla scheda **Ignora**.
2. In **Ignora coda errore**, procedere come segue:
 - Per ignorare la coda in cui vengono posizionati i contatti quando si rileva un errore nel flusso di lavoro Strategia di routing, selezionare la casella di controllo **Coda errori**, quindi scegliere nell'elenco una coda diversa.
 - Per ignorare la descrizione predefinita della coda errori, selezionare la casella di controllo **Descrizione errore**, quindi immettere nella casella una diversa descrizione della coda errori.
3. Una volta completate le operazioni con questo flusso di lavoro, fare clic su **OK**.

9.5 Informazioni sui 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 determina:

- Per le chiamate, ciò che viene riprodotto al chiamante e le azioni che questi è in grado di eseguire.

- Per i messaggi e-mail, quali azioni automatiche vengono applicate al messaggio e-mail, ad esempio riconoscimenti e risposte automatici.
- Per i contatti collaborazione Web, quali messaggi standard vengono inviati alla finestra della sessione del cliente e a quali URL si dirige il relativo browser Web.

Un flusso di lavoro elaborazione coda opera in combinazione con i tentativi del sistema di instradare il contatto e influenzerà il routing soltanto se il flusso di lavoro assegna il contatto a una coda diversa, trasferisce, elimina o disconnette il contatto. Quando Call Director è attivo, è anche possibile utilizzare un flusso di lavoro Elaborazione coda per riprodurre i messaggi per le chiamate.

In generale, nei flussi di lavoro Elaborazione coda e Strategia di routing è possibile eseguire le stesse funzioni.

Per ciascun tipo di supporto disponibile nel centro contatti, OpenScape Contact Center fornisce un flusso di lavoro Elaborazione coda predefinito. È possibile creare una copia del flusso di lavoro Elaborazione coda predefinito e utilizzarla come punto di partenza per la generazione di un nuovo flusso di lavoro Elaborazione coda oppure creare un flusso nuovo.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), l'esecuzione del flusso di lavoro Elaborazione coda può essere influenzata da un failover. Questo perché alcune delle decisioni in un flusso di lavoro Elaborazione coda si basano su dati statistici che possono avere valori diversi dopo un failover. Per ulteriori dettagli sulla funzione di alta disponibilità (warm standby), vedere Capitolo 18, "Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)".

9.6 Considerazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda

Gli argomenti seguenti presentano i tipi di utilizzo e gli aspetti più comuni dei flussi di lavoro Elaborazione coda e illustrano le differenze tra questi ultimi e i flussi di lavoro Strategia di routing.

Operazioni con i flussi di lavoro

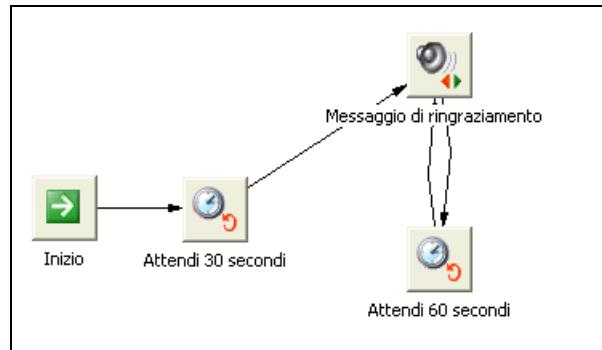
Considerazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda

9.6.1 Loop in un flusso di lavoro Elaborazione coda

Un flusso di lavoro può contenere dei loop, ovvero uno o più componenti possono essere eseguiti ripetutamente. Per generare un loop, occorre creare un collegamento che riporti a un componente già eseguito.

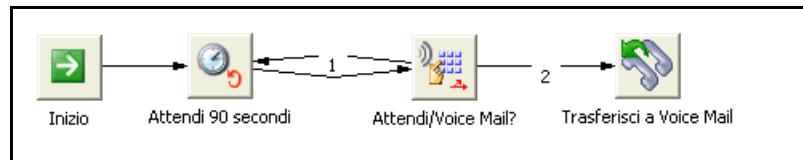
NOTA: Benché sia possibile ricorrervi nei flussi di lavoro Strategia di routing, questo metodo è sconsigliato in quanto i loop possono aumentare il tempo necessario per accodare, instradare, eliminare o disconnettere i contatti entranti.

In un semplice scenario voce, un flusso di lavoro Elaborazione coda può iniziare con un'attesa di 30 secondi, quindi entrare in un loop: riprodurre un messaggio che ringrazia il cliente per la sua pazienza, attendere 60 secondi e riavviare il loop.

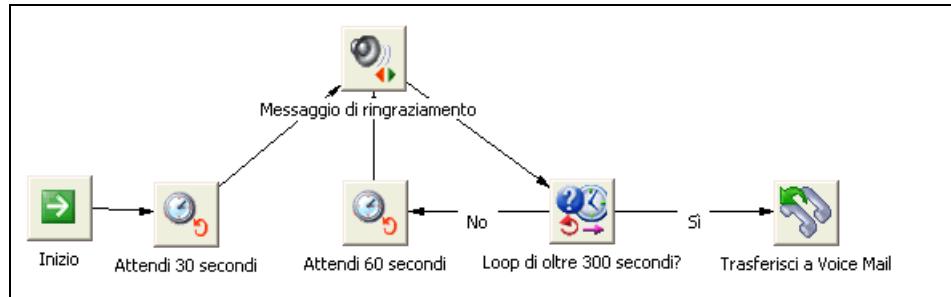


In questo esempio, **Attendi 60 secondi** e **Attendi 30 secondi** sono componenti Intervallo di attesa. Un componente di questo tipo sospende il flusso per un intervallo di tempo determinato, prima che venga eseguito il componente successivo. Durante questo arco di tempo, nel caso dei contatti voce il chiamante viene sottoposto al trattamento predefinito della piattaforma di comunicazione, di solito la musica di attesa. I componenti Intervallo di attesa possono essere utilizzati soltanto nei flussi di lavoro Elaborazione coda. Non sono consentiti nei flussi di lavoro Strategia di routing.

È preferibile evitare che un loop venga eseguito indefinitamente. Se si utilizza Call Director, è possibile avviare un flusso di lavoro Elaborazione coda voce con un intervallo di attesa di 90 secondi e poi ricorrere al componente Prompt di menu per offrire la possibilità di scegliere se continuare ad attendere o lasciare un messaggio tramite voice mail.



È inoltre possibile eseguire un test all'interno del loop, per verificare se è trascorso un intervallo specificato o se il loop è stato eseguito un determinato numero di volte. Quindi si può uscire dal loop in base ai risultati del test. Il diagramma seguente mostra un flusso di lavoro che verifica se una chiamata è stata accodata per cinque minuti e, in tal caso, trasferisce il chiamante a un numero pilota Voice Mail.



Accodato da oltre 5 minuti? è un componente Decisione flusso di lavoro. Ogni volta, durante il loop, il componente da eseguire dopo Decisione flusso di lavoro dipende dal risultato del test (True o False).

9.6.2 Uscita da un flusso di lavoro Elaborazione coda

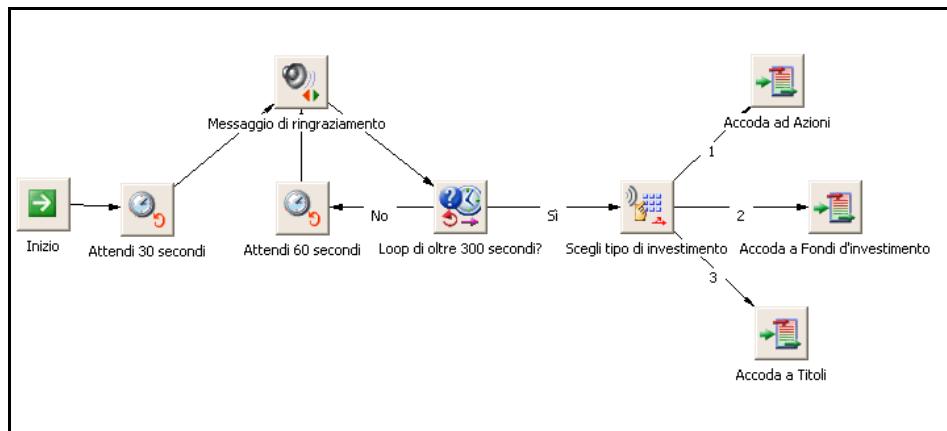
Un flusso di lavoro Elaborazione coda viene eseguito in parallelo ai tentativi del sistema OpenScape Contact Center di instradare il contatto a un utente. Esistono vari modi per terminare un flusso di lavoro Elaborazione coda. Il flusso di lavoro si conclude normalmente se OpenScape Contact Center riesce a instradarlo a un utente, in base ai gruppi principale e di overflow configurati per la coda. Il flusso di lavoro inoltre può includere tipi di componenti che ne determinano l'interruzione. Come per i flussi di lavoro Strategia di routing, quelli di Elaborazione coda possono disconnettere, eliminare, trasferire o assegnare i contatti a una coda diversa.

NOTA: Un flusso di lavoro Elaborazione coda voce termina se il chiamante abbandona il contatto.

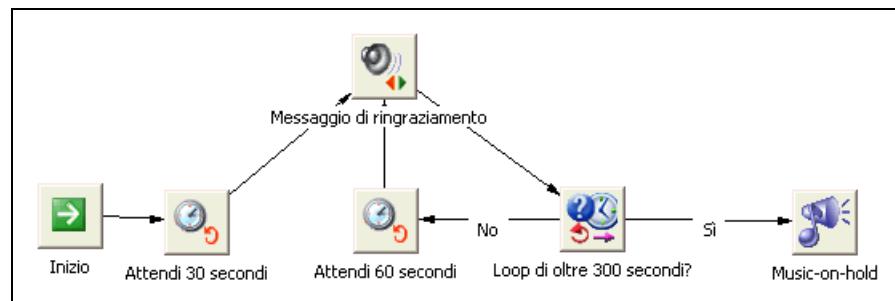
Operazioni con i flussi di lavoro

Considerazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda

Il diagramma seguente mostra un esempio di un flusso di lavoro Elaborazione coda voce che consente a un chiamante di scegliere una coda diversa dopo cinque minuti di attesa in coda.



È inoltre possibile terminare l'esecuzione di un flusso di lavoro Elaborazione coda voce trasferendo il contatto a un trattamento predefinito della piattaforma di comunicazione, di solito la musica di attesa. Ad esempio, se un chiamante ha ascoltato un messaggio per un intervallo di tempo specificato, è opportuno trasferirlo alla musica di attesa.



In questo esempio, **Musica di attesa** è un componente Trattamento predefinito. Dopo l'esecuzione di un componente Trattamento predefinito, la coda continua a cercare di trovare un utente che gestisca il contatto. Il chiamante viene sottoposto al trattamento predefinito della piattaforma di comunicazione finché OpenScape Contact Center non riesce a instradare il contatto a un utente o il chiamante non lo abbandona.

IMPORTANTE: Fare attenzione quando si accoda inizialmente/riaccoda un contatto a una coda per la quale verrà eseguito un flusso di lavoro Elaborazione coda. Analogamente, fare attenzione quando si trasferisce un contatto a un numero che potrebbe provocare l'esecuzione di un flusso di lavoro Strategia di routing.

Tenere sempre presente che le prestazioni e la soddisfazione dei clienti possono essere influenzate da situazioni quali:

- Un flusso di lavoro Elaborazione coda che riaccoda un contatto alla coda a cui è già assegnato, determinando la riesecuzione dello stesso flusso di lavoro.
- Un flusso di lavoro Elaborazione coda associato alla Coda A che riaccoda un contatto alla Coda B, il cui flusso di lavoro Elaborazione coda riaccoda nuovamente il contatto alla Coda A.
- Un flusso di lavoro Strategia di routing che trasferisce un contatto al numero pilota OpenScape Contact Center principale, determinando l'esecuzione ripetuta dello stesso flusso di lavoro.

9.7 Configurazione di un flusso di lavoro Elaborazione coda

Un flusso di lavoro Elaborazione coda stabilisce cosa accade a un contatto in attesa nella coda. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 9.5, "Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda", a pagina 226](#).

NOTA: Per creare o modificare un flusso di lavoro Elaborazione coda, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

Se si sta configurando un flusso di lavoro Elaborazione coda voce, prima di iniziare è necessario impostare i file .wav desiderati (vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#)).

È possibile creare un diagramma di flusso di lavoro Elaborazione coda con esecuzione loop, in cui un componente specifico viene ripetuto finché il contatto non viene gestito da un utente. Utilizzare un componente Decisione flusso di lavoro per impostare una condizione per i componenti ripetuti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 9.6.1, "Loop in un flusso di lavoro Elaborazione coda", a pagina 228](#).

Per creare un flusso di lavoro Elaborazione coda:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro progettazione**, quindi scegliere il tipo di supporto e fare clic su **Flusso di lavoro Elaborazione coda**.
2. In **Flusso di lavoro**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il flusso di lavoro Elaborazione coda. Il nome viene visualizzato nella scheda in Editor progettazione, all'apertura del diagramma di flusso di lavoro.

Operazioni con i flussi di lavoro

Creazione di collegamenti tra flussi di lavoro

- Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il flusso di lavoro Elaborazione coda. La descrizione deve comprendere lo scopo del flusso di lavoro.
3. Solo per un flusso di lavoro Elaborazione coda voce, fare clic sulla scheda **Ignora** e configurare le impostazioni prioritarie di Call Director per il flusso di lavoro, se necessario. Vedere [Sezione 9.4.1, "Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director"](#), a pagina 225.
 4. Fare clic su **OK**. L'applicazione salva il nuovo flusso di lavoro e gli attribuisce uno stato **Incompleto**.
 5. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sul nuovo flusso di lavoro. Viene visualizzato un diagramma di flusso di lavoro nell'**Editor progettazione** con un componente **Inizio**.
 6. Creare i componenti per il flusso di lavoro Elaborazione coda, come necessario.
 7. Aggiungere componenti al diagramma di flusso di lavoro.
 8. Collegare i componenti.
 9. Nel menu **File**, fare clic su **Salva**.

9.8 Creazione di collegamenti tra flussi di lavoro

All'interno di un flusso di lavoro è possibile impiegare un componente **Collega** per trasferire l'esecuzione a un altro flusso di lavoro. A tale scopo sono disponibili due metodi:

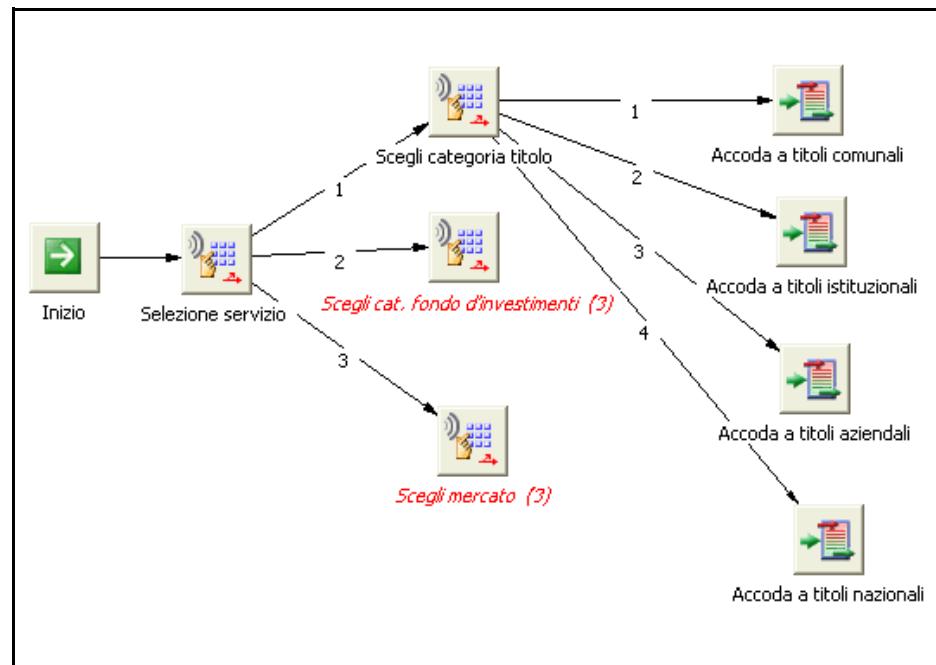
- Si possono suddividere i flussi di lavoro in parti più facilmente gestibili, creando una gerarchia con un flusso di lavoro principale che richiama uno o più altri flussi di lavoro.
- Si possono eliminare funzionalità ridondanti creando un singolo flusso secondario, collegato da varie posizioni.

Non esistono limiti pratici al livello di collegamenti utilizzabili. Un flusso di lavoro chiamato da un altro flusso di lavoro può, a sua volta, chiamare un terzo flusso di lavoro, e così via. Comunque, l'insieme di flussi di lavoro deve terminare con un componente **Fine valido**.

Infine è consentito collegare flussi di lavoro esclusivamente dello stesso tipo. Ad esempio, un flusso di lavoro **Strategia di routing** può essere collegato soltanto a un altro flusso di lavoro **Strategia di routing**, non a un flusso di lavoro **Elaborazione coda**.

9.8.1 Semplificazione di flussi di lavoro

Il diagramma seguente illustra un flusso di lavoro Strategia di routing voce parzialmente completo. Questo tipo di progettazione “in corso” è indicato per un flusso di lavoro da suddividere in parti più piccole.

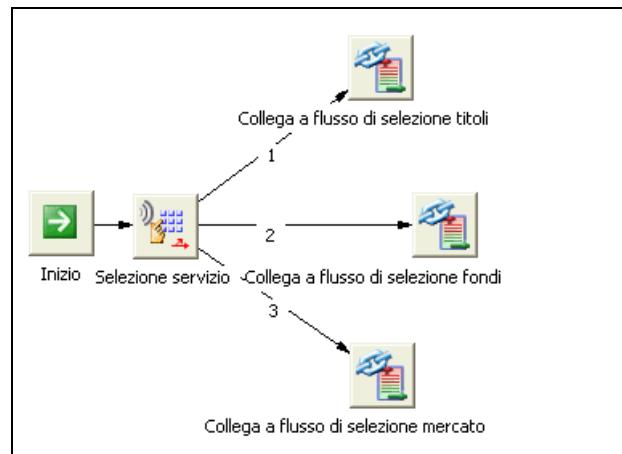


Il primo prompt di menu chiede all'utente di scegliere un servizio di investimento generico. Il secondo prompt di menu richiede di effettuare una scelta più specifica. Se il chiamante inizialmente sceglie Titoli, gli verrà richiesto di operare una selezione fra varie categorie di titoli (comunali, istituzionali, aziendali o nazionali). Analogamente, se il chiamante ha scelto Fondi d'investimento, può dover indicare un tipo specifico (mercato monetario, crescita, bilanciati o speciali). Al termine della procedura, il flusso di lavoro diventerebbe troppo articolato per poter essere gestito agevolmente. Questa e altre situazioni complesse si possono semplificare utilizzando i collegamenti.

Operazioni con i flussi di lavoro

Creazione di collegamenti tra flussi di lavoro

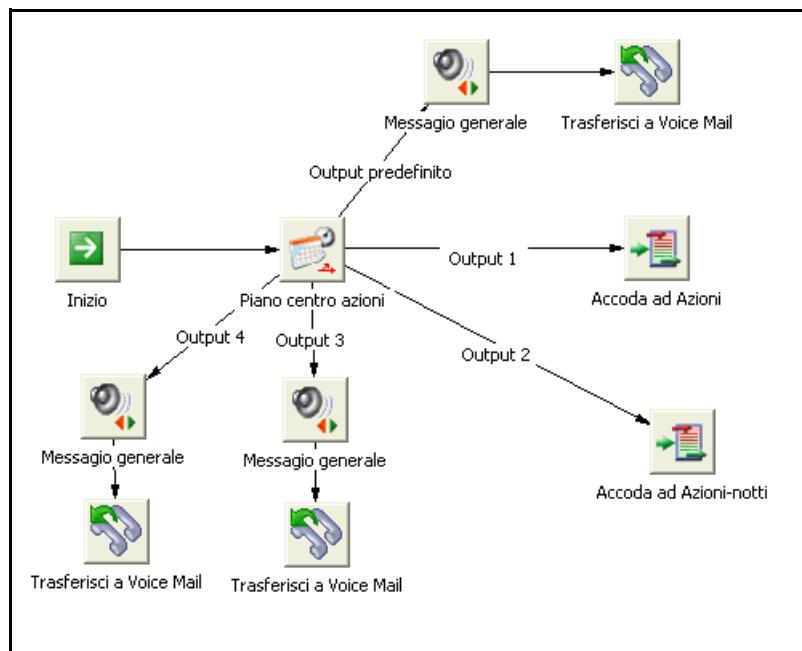
Si può creare un flusso di lavoro separato per ciascuna diramazione che si genera dopo che il cliente ha scelto il proprio servizio di investimento base. Quindi si può modificare il flusso di lavoro illustrato sopra, collegandolo ai tre nuovi flussi di lavoro.



Collega a selezione titoli, Collega a selezione fondi e Collega a selezione mercato sono componenti Collega a Strategia di routing. I componenti di questo tipo determinano l'uscita dal flusso di lavoro corrente; l'esecuzione passa infatti a un altro flusso di lavoro Strategia di routing.

9.8.2 Eliminazione di funzionalità ridondanti

Creare collegamenti è un metodo vantaggioso se si utilizzano le stesse funzionalità in più flussi di lavoro o in varie diramazioni dello stesso flusso di lavoro. Per fare un semplice esempio, tre dei risultati pianificati nel flusso di lavoro seguente presentano la stessa elaborazione successiva: viene riprodotto un messaggio, quindi si disconnette il contatto.



In questo caso si può creare un nuovo flusso di lavoro che contenga il messaggio da riprodurre e la funzionalità di disconnessione, quindi modificare il flusso di lavoro originale per collegarlo a quello nuovo, dopo le tre scelte previste.

9.9 Attivazione di un flusso di lavoro

Mentre è possibile creare vari flussi di lavoro per un dato supporto, presso un sito OpenScape Contact Center può essere attivo un solo flusso di lavoro per supporto.

Il flusso di lavoro Strategia di routing predefinito è specificato nella finestra di dialogo Opzioni. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 11.5.1, "Configurazione della strategia di routing voce, della coda e dell'estensione di timeout predefinite", a pagina 282](#)
- [Sezione 14.3.1, "Configurare la Strategia di routing, la coda e gli indirizzi e-mail predefiniti", a pagina 342](#)
- [Sezione 15.6.1, "Configurazione della coda, della Strategia di routing Collaborazione Web e del Timeout URL predefiniti", a pagina 368](#)

Operazioni con i flussi di lavoro

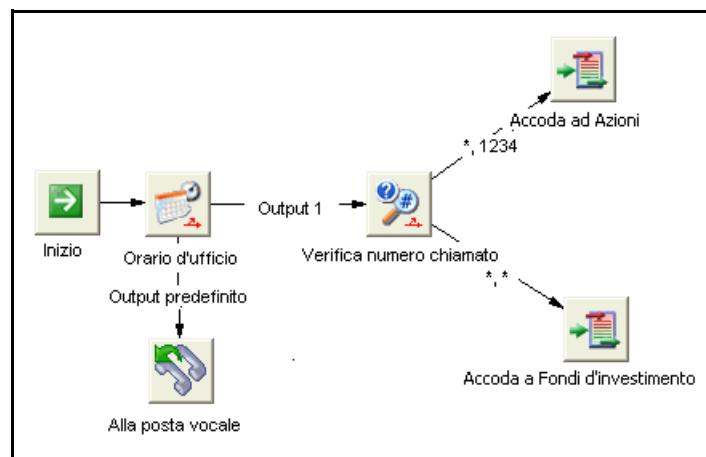
Un esercizio di creazione di un flusso di lavoro

Il flusso di lavoro Elaborazione coda predefinito è specificato nella definizione della coda. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.3.1, "Configurazione delle informazioni coda generali"](#), a pagina 255.

9.10 Un esercizio di creazione di un flusso di lavoro

Le sezioni seguenti presentano un esercizio utile per acquisire familiarità con la creazione dei flussi di lavoro. L'esercizio ha scopo puramente illustrativo, non utilizzare il flusso di lavoro risultante.

Verrà creato il flusso di lavoro Strategia di routing voce seguente:



In flusso di lavoro viene eseguito in questo modo:

1. Se si riceve un contatto fuori del normale orario d'ufficio, tale contatto viene instradato a un'unità Voice Mail.
2. Se il contatto viene ricevuto durante il normale orario d'ufficio:
 - Se il contatto viene ricevuto dal numero selezionato, associato alle richieste di informazioni sulle azioni, passa alla relativa coda, dove attende di essere gestito da un utente.
 - In caso contrario, viene instradato alla coda Fondi d'investimento.

9.10.1 Creazione del flusso di lavoro Strategia di routing

La prima fase nell'impostazione di un flusso di lavoro operativo consiste nel creare il flusso di lavoro e definirne le proprietà.

Per creare un flusso di lavoro Strategia di routing:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda  **Voce**.
2. In **Progetti**, fare clic su **Flussi di lavoro Strategia di routing** per visualizzare i flussi di lavoro Strategia di routing esistenti.
3. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Voce** quindi fare clic su **Flusso di lavoro Strategia di routing**.
4. Nella casella **Nome**, digitare **Contatti per piccole filiali**.
5. Nella casella **Descrizione**, digitare la descrizione del flusso di lavoro.

NOTA: La scheda **Ignora** può essere utilizzata per ignorare determinate impostazioni predefinite. Per lo scopo di questo esercizio, è possibile ignorare le priorità.

6. Fare clic su **OK**. Il nuovo flusso di lavoro Strategia di routing viene aggiunto all'elenco.

9.10.2 Accesso all'Editor progettazione

OpenScape Contact Center comprende un editor dedicato alla creazione e manutenzione dei flussi di lavoro Strategia di routing ed Elaborazione coda.

Per aprire l'Editor progettazione:

- Fare doppio clic sul flusso di lavoro Strategia di routing appena creato. Editor progettazione apre il flusso di lavoro Strategia di routing. Il flusso include un unico componente, **Inizio**, che indica l'inizio dell'elaborazione per un contatto entrante.

9.10.3 Aggiunta di un componente Piano

La prima fase nell'elaborazione di un contatto è verificare la ricezione del contatto nell'orario d'ufficio. Un componente Piano utilizza l'ora e la data correnti per stabilire la modalità di gestione del contatto. Benché siano disponibili varie opzioni per creare componenti Piano, quella utilizzata si limita verificare se un contatto è pervenuto fra le 09:00 e le 17:00, da lunedì a venerdì.

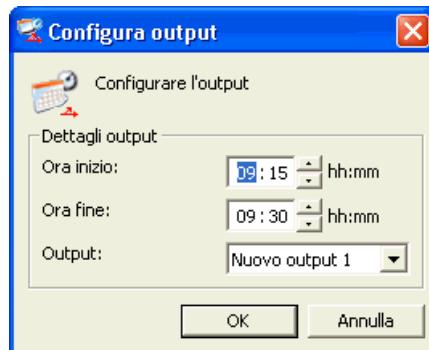
Per aggiungere un componente Piano:

1. Nell'**Editor progettazione**, in **Componenti**, espandere la cartella **Decisione**, quindi la cartella **Piani**.
2. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo componente**, **Decisione**, quindi fare clic su **Piani**.

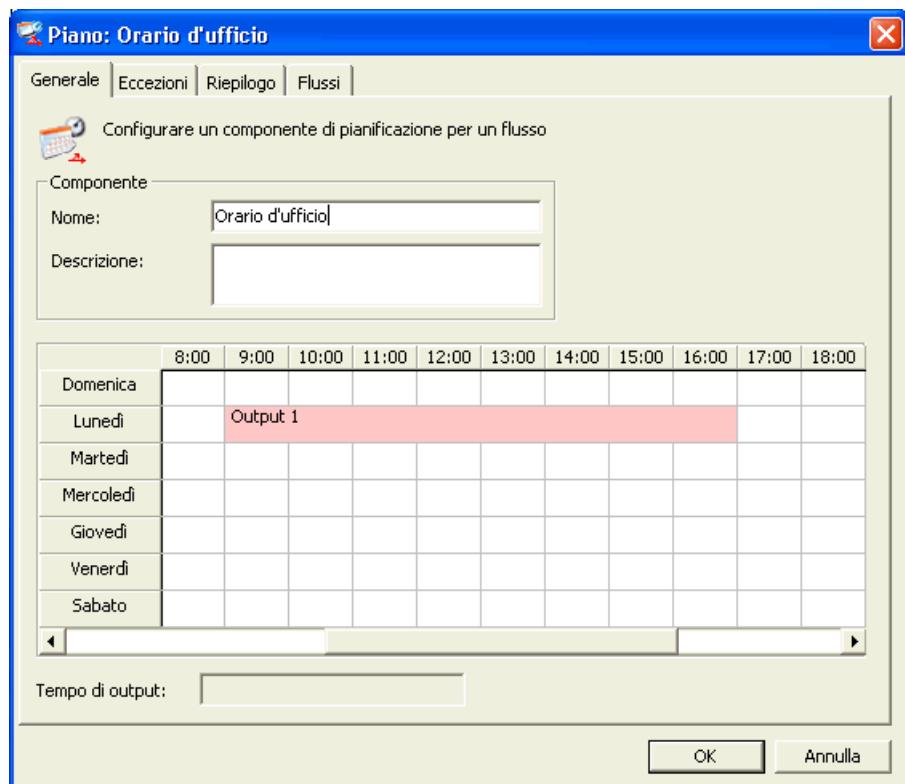
Operazioni con i flussi di lavoro

Un esercizio di creazione di un flusso di lavoro

3. Nella casella **Nome**, digitare **Orario d'ufficio**. Il nome del componente deve essere univoco.
4. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il componente.
5. Nella griglia del calendario, fare doppio clic sulla cella Lunedì/9:00.



6. Nella finestra di dialogo **Configura output**, procedere come segue:
 - Nella casella **Ora inizio**, immettere o selezionare **9:00**.
 - Nella casella **Ora fine**, immettere o selezionare **17:00**.
 - Fare clic su **OK**.



7. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'area definita, scegliere **Copia**, quindi selezionare **Martedì**.
8. Ripetere la fase 7 per **Mercoledì, Giovedì e Venerdì**.
9. Fare clic su **OK**. Il nuovo componente viene aggiunto in **Piani**.
10. Trascinare il nuovo componente a una posizione a circa 2,5 cm a destra del componente **Inizio** e allineata orizzontalmente con quest'ultimo.

NOTA: Quando si aggiunge un componente a un flusso di lavoro, l'etichetta comprende un numero tra parentesi. Si tratta del numero di connessioni ad altri componenti necessarie per il componente specifico. I componenti verranno collegati in una fase successiva.

9.10.4 Aggiunta di un componente Trasferisci

In questa situazione, se un contatto arriva fuori orario d'ufficio, deve essere inoltrato a un'estensione Voice Mail, in modo che il chiamante possa lasciare un messaggio. Questa azione può essere eseguita da un componente Trasferisci.

Per aggiungere un componente Trasferisci:

1. Nell'**Editor progettazione**, fare clic con il pulsante destro del mouse sotto il componente **Orario di ufficio**, selezionare **Aggiungi nuovo componente**, quindi **Routing** e infine fare clic su **Trasferisci**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Trasferimento voce**.
2. Nella casella **Nome**, digitare **A Voice Mail**.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il componente.
4. Nella casella **Trasferisci**, digitare un numero di estensione qualsiasi, ad esempio **1111**. Per questo esercizio, si supponga che il questo numero corrisponda a un'estensione Voice Mail valida.
5. Fare clic su **OK**. Ora l'aspetto del flusso di lavoro dovrebbe essere simile al seguente:



Operazioni con i flussi di lavoro

Un esercizio di creazione di un flusso di lavoro

9.10.5 Aggiunta di un componente Decisione origine/destinazione

In questa situazione, si possono selezionare due numeri: uno per le interrogazioni sulle azioni e l'altro per quelle sui fondi d'investimento. Se si riceve un contatto durante il normale orario d'ufficio, occorre dirigerlo alle code Azioni o Fondi d'investimento in base al numero selezionato dal chiamante.

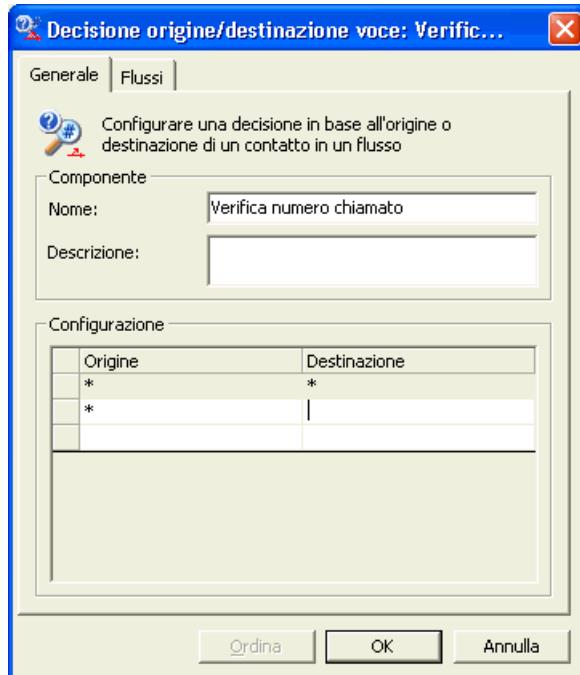
Un componente Decisione origine/destinazione permette di verificare il numero selezionato. In questo caso interessa solo la destinazione.

Per aggiungere un componente Decisione origine/destinazione:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse a destra del componente **Orario di ufficio**, scegliere **Aggiungi nuovo componente**, selezionare **Decisione**, quindi **Decisioni origine/destinazione**.
2. Nella casella **Nome**, immettere **Controlla numero selezionato**.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il componente.

4. In **Configurazione**, aggiungere le coppie di origine e destinazione nel modo seguente:

- La tabella riporta una coppia origine/destinazione (*/*) predefinita.
- Nella colonna **Origine**, sotto la coppia predefinita, digitare un asterisco (*) per indicare qualsiasi combinazione di numeri. Consultare la *Guida di Manager* per ulteriori informazioni sull'utilizzo degli asterischi nei numeri di origine e destinazione e l'ordine in cui considerare tali numeri.



- Nella colonna **Destinazione**, digitare **1234**. Per il momento si supponga che 1234 sia associato al numero selezionato per le richieste di informazioni sulle azioni. Poiché esistono solo due numeri selezionabili associati al centro contatti, è sufficiente eseguire una singola verifica. Se la verifica per 1234 fornisce un risultato positivo, è possibile accodare il contatto alla coda Azioni. In caso contrario, il contatto può essere accodato a Fondi d'investimento.

- Fare clic su **OK**.

9.10.6 Collegamento dei componenti

Anche se in seguito si aggiungeranno altri componenti al flusso di lavoro, per iniziare a creare collegamenti sono sufficienti quelli già assegnati. Dai collegamenti dipende l'ordine di esecuzione dei componenti. Un componente è dotato almeno di un collegamento in ingresso e può presentare o meno collegamenti in uscita.

Operazioni con i flussi di lavoro

Un esercizio di creazione di un flusso di lavoro

Per creare una linea che connette due componenti:

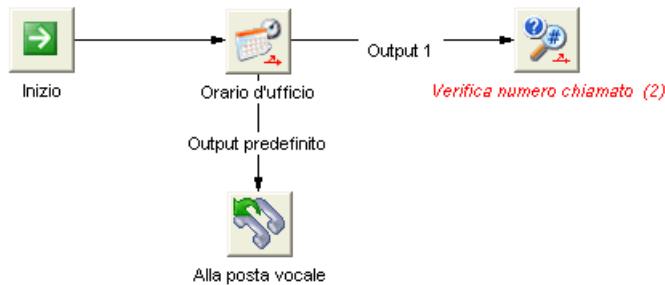
1. Selezionare il componente **Inizio**.



2. Per creare il primo collegamento, fare clic al centro del componente **Inizio** (indicato da un piccolo quadrato) e tracciare un collegamento fino al componente **Orario d'ufficio**. Nell'etichetta del componente **Inizio**, l'indicatore dei collegamenti richiesti (1) non è più visibile. Analogamente, l'indicatore dei collegamenti richiesti per il componente **Orario d'ufficio** è diminuito da 3 a 2, segnalando che sono ancora necessari due collegamenti per ultimare la configurazione del componente.



3. Selezionare il componente **Orario d'ufficio**. In Sezione "9.10.3" a pagina 9237, è stato creato un sottoinsieme del calendario per l'intervallo da lunedì a venerdì fra le 09:00 e le 17:00. Tale sottoinsieme era denominato **Output 1**. I due collegamenti restanti per il componente **Orario di ufficio** sono:
 - **Output1**, corrispondente al sottoinsieme del calendario creato.
 - **Predefinito**, corrispondente a tutti gli altri giorni e orari.
4. Fare clic sul quadrato centrale del componente **Orario d'ufficio** e trascinare un collegamento fino al componente **A Voice Mail**.
5. Di nuovo, selezionare il componente **Orario d'ufficio**. Fare clic sul quadrato centrale del componente **Orario d'ufficio** e trascinare un collegamento fino al componente **Controlla numero selezionato**. Per il momento, non è possibile procedere oltre con i collegamenti dei componenti. L'aspetto del flusso di lavoro dovrebbe essere simile al seguente:



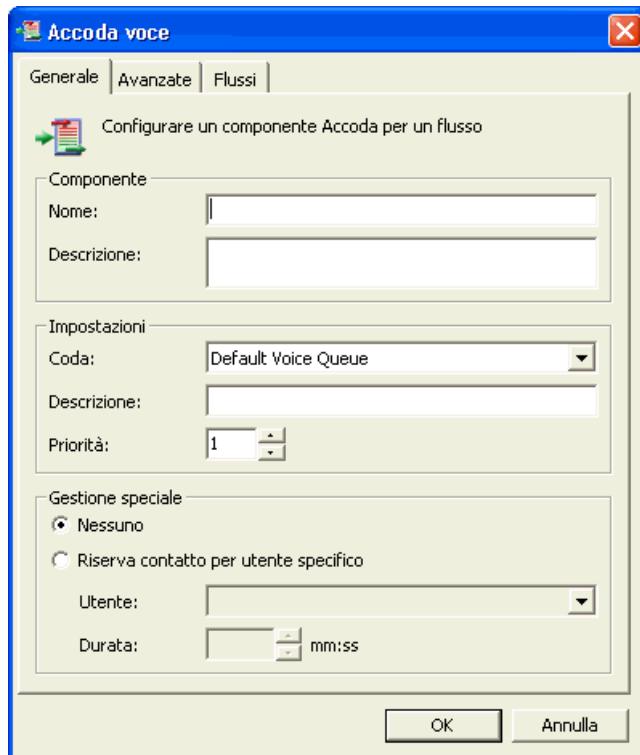
Le attività rimanenti consistono nella creazione e nel collegamento dei componenti che determinano l'operazione successiva, in base ai risultati della verifica eseguita dal componente **Controlla numero selezionato**.

9.10.7 Aggiunta dei componenti Accoda

Un componente Accoda instrada un contatto a una coda; qui il contatto rimane in attesa finché un utente idoneo non diventa disponibile per gestirlo. La coda è configurata in modo da massimizzare le possibilità che il contatto venga gestito da un utente esperto nell'area di competenza per la quale la coda è stata creata.

Per aggiungere componenti Accoda:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul componente **Controlla numero selezionato**, scegliere **Aggiungi nuovo componente**, quindi **Routing** e infine selezionare **Accoda**.



2. Nella casella **Nome**, immettere **Accoda ad Azioni**.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il componente.
4. Nella casella **Coda**, selezionare qualsiasi coda disponibile. Se si stesse creando un flusso di lavoro realmente operativo, sarebbe stata definita una coda Azioni. Poiché si tratta solo di una sessione pratica, è possibile selezionare qualsiasi coda esistente per ultimare la definizione del componente Accoda.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul componente **Accoda ad Azioni** e selezionare **Crea copia**. Si apre una nuova definizione del componente Accoda, con gli stessi valori del componente **Accoda ad Azioni**.

Operazioni con i flussi di lavoro

Altre funzioni dei tipi di componenti

7. Modificare il valore nella casella **Nome** su **Accoda a Fondi d'investimento**.
8. Fare clic su **OK**.
9. Trascinare il nuovo componente Accoda posizionandolo sotto e a destra del componente **Controlla numero selezionato**.
10. Utilizzando i principi appresi in Sezione "9.10.6" a pagina 9241, procedere come segue:
 - Creare un collegamento dal componente **Controlla numero selezionato** al componente **Accoda a Fondi d'investimento**.
 - Creare un collegamento dal componente **Controlla numero selezionato** al componente **Accoda ad Azioni**.
11. Nel menu **File**, fare clic su **Salva** per salvare il flusso di lavoro.
12. Nel menu **File**, fare clic su **Chiudi** per chiudere l'Editor progettazione.

9.11 Altre funzioni dei tipi di componenti

In questo capitolo sono stati presentati alcuni tipi di componenti utilizzabili nei flussi di lavoro. Sono disponibili anche molti altri tipi di componenti. Per ulteriori informazioni su questi tipi di componenti, consultare la *Guida di Manager*.

10 Operazioni con code e aggregati

Questo capitolo fornisce informazioni sulle operazioni con le code. Offre descrizioni teoriche sul funzionamento delle code, istruzioni relative a come sviluppare una strategia di impostazione delle code e dettagli sulle operazioni possibili con le definizioni delle code.

10.1 Informazioni sulle code

Una coda è un'area di attesa logica per i contatti che attendono di essere instradati a un utente specifico. Quando un contatto è in coda, OpenScape Contact Center attraversa varie fasi, allo scopo di abbinarlo a un utente specifico.

Il modo in cui vengono configurate le fasi della coda dipende dal tipo di routing: basato sui gruppi o sulle competenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.1, "Informazioni sul routing basato sui gruppi"](#), a pagina 171, o [Sezione 8.2, "Informazioni sul routing basato su competenze"](#), a pagina 174.

NOTA: Per un'introduzione all'elaborazione delle code, vedere [Sezione 2.1.3, "Elaborazione coda"](#), a pagina 15.

10.2 Considerazioni sull'impostazione delle code

Una configurazione di OpenScape Contact Center dovrebbe mostrare una stretta correlazione tra le code impostate e i gruppi designati come scelte di prima linea per rispondere ai contatti, oppure, se si utilizza il routing basato su competenze, le combinazioni impiegate per creare gruppi virtuali.

In retrospettiva, sussiste un rapporto implicito tra le informazioni raccolte, da un lato e, dall'altro, le decisioni prese nel flusso di lavoro Strategia di routing. L'impostazione definita stabilisce chi risponderà al contatto, il tempo di attesa consentito e le opzioni disponibili per il chiamante durante tale intervallo.

Gli altri argomenti della sezione presentano aspetti da considerare nell'impostazione delle code.

NOTA: Quando si pianifica l'impostazione delle code, occorre inoltre considerare l'impostazione dei gruppi, se si utilizza il routing basato sui gruppi, oppure l'impostazione dei gruppi virtuali, se ci si avvale del routing basato su competenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 8, "Routing"](#).

Operazioni con code e aggregati

Considerazioni sull'impostazione delle code

10.2.1 Elaborazione iniziale dei contatti

Un flusso di lavoro Strategia di routing raccoglie informazioni su un contatto e, basandosi su tali informazioni, decide come deve essere instradato.

L'elaborazione iniziale delle chiamate ricevute dal centro contatti è essenziale per l'impostazione delle code. Durante l'impostazione iniziale o una riconfigurazione pianificata, è necessario considerare contemporaneamente la pianificazione del flusso di lavoro Strategia di routing e l'impostazione delle code.

Ad esempio, considerare un supporto voce in cui esistono vari candidati logici per le aree di specializzazione ma il servizio viene erogato solo per un singolo numero selezionato. In questo caso, non è possibile instradare le chiamate a una coda tramite un metodo semplice come il componente Decisione origine/destinazione in un flusso di lavoro Strategia di routing. Se, inoltre, non ci si avvale di Call Director o sistemi IVR, è ancora più difficile instradare un contatto a un'unica coda specializzata, fra le diverse disponibili, senza l'intervento dell'operatore.

Se sono già state prese decisioni che influenzano l'elaborazione iniziale delle chiamate ricevute dal centro contatti, l'impostazione delle code deve rispettare i vincoli di tali decisioni.

10.2.2 Pianificazione

Quando si pianifica l'impostazione delle code, è necessario considerare qualsiasi differenza nel routing che richieda di modificare i piani. [Sezione 9.3.3, "Informazioni per la pianificazione"](#), a pagina 204, presenta i piani in OpenScape Contact Center.

In alcune circostanze, i piani non hanno effetto sull'impostazione delle code; ad esempio, lo stesso numero e tipo di utente potrebbe essere impiegato per tutti i turni. Per ulteriori informazioni sui turni, vedere [Sezione 20.7.5, "Configurazione dei turni"](#), a pagina 453.

Comunque, è possibile aver bisogno di un'impostazione diversa per il routing durante la copertura dell'orario serale. Ad esempio, se il volume dei contatti è minore dopo il normale orario d'ufficio, il numero di agenti operativi può essere inferiore. Anziché tre code dedicate ad Azioni, Fondi d'investimento e Titoli, un'unica coda per gli Investimenti dopo l'orario d'ufficio, alla quale sia assegnato personale con competenze generali, potrebbe fornire una gestione dei contatti più adeguata.

10.2.3 Rapporto tra competenze e gruppi virtuali

Sezione 9.3, "Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing", a pagina 200 ha presentato le decisioni consentite e le informazioni che si possono raccogliere dai requisiti dei contatti. Per requisiti contatto relativi a competenze singole, in generale esiste una corrispondenza 'uno a uno' fra competenze e code. Tuttavia, se i requisiti dei contatti si riferiscono a competenze combinate, l'impostazione della coda riflette più da vicino le combinazioni utilizzate per creare gruppi virtuali.

NOTA: Per informazioni sulle competenze e i gruppi virtuali, vedere Sezione 8.2, "Informazioni sul routing basato su competenze", a pagina 174.

In primo luogo, considerare un centro contatti che offre servizi e consigli nelle aree dei fondi d'investimento, delle azioni e dei titoli. I clienti possono selezionare un numero diverso per ciascun servizio, ad esempio, oppure un numero singolo quindi ricevere la richiesta di scegliere un servizio. Se non vi sono ulteriori requisiti, le competenze impostate per questa situazione sono:

- Fondi d'investimento
- Azioni
- Titoli

La suddivisione in tali competenze corrisponde anche alla scelta più ovvia per le code in questa semplice impostazione.

D'altra parte, è possibile considerare un centro contatti che offre servizi su fondi d'investimento, azioni e titoli sia in inglese che in tedesco. L'impostazione dei gruppi virtuali più efficiente prevede variazioni nei livelli di competenza per le seguenti combinazioni di competenze:

- Fondi d'investimento/Inglese
- Fondi d'investimento/Tedesco
- Azioni/Inglese
- Azioni/Tedesco
- Titoli/Inglese
- Titoli/Tedesco

Un'impostazione delle code basata sulle stesse combinazioni assicura che il contatto venga gestito dall'utente più qualificato. Le prime tre fasi della coda Fondi d'investimento/Tedesco possono essere:

- "Fondi d'investimento",9 AND "Tedesco",6
- "Fondi d'investimento",7 AND "Tedesco",7

Operazioni con code e aggregati

Considerazioni sull'impostazione delle code

- “Fondi d’investimento”,5 AND “Tedesco”,5

Le fasi successive potrebbero consentire a un utente con la competenza Azioni e un alto livello di competenza di tedesco di gestire il contatto.

Un contatto entrante con requisiti per il servizio Fondi d’investimento in tedesco è più probabile che venga gestito da un utente tedesco, esperto di fondi d’investimento, se diretto alla coda Fondi d’investimento/Tedesco.

NOTA: Le strategie sulle competenze e i gruppi virtuali non si escludono reciprocamente. Un singolo centro contatti, basato sui requisiti dei contatti, potrebbe utilizzarle entrambe in modo efficiente.

10.2.4 Numero di agenti, volume dei contatti e tempo in coda

Un fattore chiave per mettere a punto l'impostazione delle code consiste nel verificare che la capacità dello staff soddisfi o superi il volume dei contatti. In genere, se la capacità dello staff soddisfa o supera il volume dei contatti, il tempo di attesa per i chiamanti è minimo.

Ad esempio, considerare una situazione in cui siano disponibili le specializzazioni seguenti:

- Pattini
- Sci
- Scarponi
- Scarpe da tennis
- Scarpe da jogging
- Scarpe da passeggio

L'impostazione di un gruppo virtuale orientato a queste aree risulta efficiente, dati i seguenti presupposti e statistiche di esempio:

- **Volume contatti** – I contatti relativi alle scarpe sportive sono in media 350 all'ora.
- **Distribuzione contatti** – I contatti entranti sono distribuiti uniformemente attraverso sei aree di competenza.
- **Numero di agenti nei gruppi** – Ciascuna delle sei specializzazioni conta 10 esperti, per un totale di 60 agenti.

- **Tempo di gestione contatti** – A un utente occorrono circa sette minuti per gestire un contatto e altri tre minuti per post-elaborarlo, con un totale di 10 minuti per contatto.

Poiché un utente è in grado di gestire sei contatti all'ora, e vi sono 60 utenti, la capacità di gestione contatti prevista per questa impostazione delle code è pari a 360 contatti all'ora. Poiché il livello di chiamate coperte dallo staff (360 all'ora) supera il volume di contatti previsto (350 all'ora), se si escludono altri aspetti, la configurazione può essere efficiente.

Variando leggermente la prospettiva:

- Con un numero di contatti relativi agli sci appena inferiore a 60 all'ora, si ottiene una media di un contatto al minuto.
- Un singolo utente è in grado di gestire sei contatti all'ora, quindi si può prevedere che diventi disponibile ogni 10 minuti (600 secondi). Con un pool di 10 esperti in qualsiasi area di specializzazione, si può prevedere che un utente diventi disponibile una volta al minuto.

Se ogni minuto il centro contatti riceve un contatto e diventa disponibile un utente per gestirlo, il tempo di attesa del chiamante è praticamente nullo. Ciò implica che per qualsiasi coda la grande maggioranza dei contatti sarà gestita da un utente esperto nell'area associata con la coda. I contatti diretti a una particolare area di specializzazione vengono quasi sempre gestiti da un esperto del settore.

Esistono tuttavia situazioni nelle quali è preferibile optare per un'impostazione delle code meno specializzata o più orientata al backup.

10.2.4.1 Selezionare un'impostazione delle code più orientata al backup

Un'impostazione delle code orientata al backup si affida comunque a specialisti, ma anche ad agenti con competenze generali in più aree.

La seguente tabella mostra un esempio di impostazione delle code orientata al backup.

Coda	Prima fase	Seconda fase
Pattini	Pattini	Backup per scarpe sportive
Sci	Sci	Backup per scarpe sportive
Scarponi	Scarponi	Backup per scarpe sportive
Scarpe da tennis	Scarpe da tennis	Backup per scarpe sportive
Scarpe da jogging	Scarpe da jogging	Backup per scarpe sportive
Scarpe da passeggio	Scarpe da passeggio	Backup per scarpe sportive

Tabella 5

Un'impostazione delle code orientata al backup

Operazioni con code e aggregati

Considerazioni sull'impostazione delle code

È preferibile questo tipo di impostazione per le code e i gruppi se le condizioni seguenti non sono applicabili:

- La sovrapposizione di conoscenze o responsabilità tra le aree di specializzazione è insufficiente. Gli esperti dei pattini, ad esempio, non sono qualificati per gestire contatti in altre aree.
- Gli esperti disponibili per gestire il volume di contatti non sono sufficienti. Può trattarsi di una situazione temporanea. Ad esempio, se il numero di agenti con una specializzazione particolare viene impostato in riferimento al volume di contatti negli orari di minore traffico, nelle ore di punta tale personale non sarà in grado di gestire il volume.
- Un valore basso per il rapporto volume di contatti/numero di agenti in combinazione con tempi prolungati per la gestione e la post-elaborazione dei contatti può aumentare il tempo di attesa in coda per ciascun contatto. Ad esempio, se in un gruppo vi sono due esperti in un'area specifica, il tempo di gestione e post-elaborazione è 30 minuti per contatto e il volume di contatti medio è 4 all'ora, il livello del numero di agenti, in media, soddisfa il volume di contatti previsto. Tuttavia, per i contatti ricevuti mentre i due utenti stanno gestendone altri, il tempo di attesa può essere prolungato.

10.2.4.2 Selezionare un'impostazione delle code meno specializzata

La seguente tabella mostra un esempio di impostazione delle code meno specializzata.

Coda	Prima fase	Seconda fase
Scarpe sportive per l'estate	Scarpe sportive per l'estate	Backup per scarpe sportive
Scarpe sportive per l'inverno	Scarpe sportive per l'inverno	Backup per scarpe sportive

Tabella 6 *Un'impostazione delle code meno specializzata*

Esistono vari motivi per preferire un'impostazione delle code meno specializzata, ad esempio:

- Non è possibile instradare facilmente i contatti a un ampio ambito di specializzazioni, a causa dei vincoli di elaborazione iniziali. Ad esempio, in uno scenario di supporto voce, se si supporta un totale di numeri selezionati inferiore a quello dei candidati alle aree di specializzazione, o se non si utilizza Call Director o un sistema IVR per richiedere ai clienti informazioni utili a instradare il contatto, può essere necessario ricorrere a un'impostazione

delle code meno specializzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.2.1, "Elaborazione iniziale dei contatti", a pagina 246](#).

- Il volume dei contatti in particolari aree di specializzazione potrebbe non giustificare l'impostazione di code e gruppi specifici per gestire tali aree. Ad esempio, un basso traffico di contatti in un'area di specializzazione potrebbe aumentare eccessivamente la percentuale del tempo di inattività per gli utenti di tale settore.
- Il volume dei contatti nel suo complesso potrebbe non consentire la specializzazione. Ad esempio, la supposizione che il tempo di attesa sia nullo quando si riceve un contatto al minuto e diventi disponibile un utente al minuto è valida soltanto per un campione statisticamente significativo di utenti e contatti entranti.

NOTA: Queste considerazioni vengono influenzate anche dagli intervalli di livello del servizio impostati per ogni coda. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.2.5, "Intervalli fase", a pagina 251](#).

Nella maggior parte dei casi, gli amministratori tornano alla loro configurazione originale per metterla a punto. La funzione di creazione report dell'applicazione Manager consente di esaminare i dati statistici cronologici di prestazione e monitorare le risorse in tempo reale. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 7, "Report"](#).

10.2.5 Intervalli fase

Un importante aspetto da considerare nella configurazione degli intervalli di fase è il tempo massimo che si desidera che i contatti trascorrono in coda, denominato "livello di servizio". È possibile definire un livello di servizio per il sistema in generale o a livello delle singole code. Alcuni report possono essere utilizzati per valutare in che misura il centro contatti soddisfa questi obiettivi. Se una coda non aderisce all'obiettivo, è possibile modificare gli intervalli delle fasi corrispondenti. È inoltre necessario considerare di equilibrare il tempo in coda con l'importanza di associare il contatto al gruppo di utenti appropriato.

10.2.5.1 Calcolo degli intervalli delle fasi per il routing basato sui gruppi

Non esiste una formula specifica per calcolare gli intervalli ideali per i gruppi di overflow. Comunque se si confrontano le strategie utilizzate in due situazioni diverse, si può definire una strategia per il centro contatti:

- Intervalli dei gruppi di overflow per un centro contatti più piccolo, con meno gruppi specializzati.

Operazioni con code e aggregati

Considerazioni sull'impostazione delle code

- Intervalli dei gruppi di overflow per un centro contatti più grande, con più gruppi specializzati.

In un centro contatti più limitato, benché alcuni esperti possano essere stati dedicati ad aree specifiche di prodotti, come sci, pattini e scarponi, fattori quali tempo di attesa, numero di agenti e volume di contatti possono indurre a impostare code in settori meno specializzati. La tabella seguente mostra un esempio.

Coda	Principale	Overflow	Timeout
Scarpe sportive per l'estate	Scarpe sportive per l'estate (9 utenti)	Backup scarpe sportive (20 utenti)	Voice Mail, 300 secondi
Scarpe sportive per l'inverno	Scarpe sportive per l'inverno (9 utenti)	Backup scarpe sportive (20 utenti)	Voice Mail, 300 secondi

Tabella 7 Un esempio di impostazione delle code meno specializzata

Con un unico gruppo di overflow per la coda, è necessario indicare solo un intervallo per i gruppi di overflow. In uno scenario di supporto voce, ad esempio, se l'obiettivo del tempo massimo di attesa in coda è 60 secondi, si può semplicemente attendere finché il tempo in coda non raggiunge tale obiettivo prima di consentire l'overflow del contatto. Ad esempio, in base alle dimensioni dei gruppi illustrate nella tabella, è possibile specificare un intervallo di overflow di 50 secondi per la coda Scarpe sportive per l'inverno. Quando un contatto arriva in questa coda, OpenScape Contact Center può tentare di instradarlo a uno dei nove utenti nel gruppo Scarpe sportive per l'inverno. Dopo 50 secondi il contatto passerà in overflow al gruppo Backup scarpe sportive; in questo modo saranno disponibili altri 20 utenti idonei a gestirlo. Nella maggior parte dei casi, questa impostazione garantisce che un contatto riceva risposta entro l'obiettivo del tempo massimo di attesa in coda di 60 secondi.

In un centro contatti con un'impostazione più specializzata per le code e i gruppi, se conoscenze, specializzazione o responsabilità si sovrappongono tra i gruppi sono disponibili ulteriori opzioni. Considerare la seguente impostazione di code e gruppi.

Coda	Gruppo principale	Gruppi di overflow	Timeout
Sci	Sci (10 utenti)	Pattini (10 utenti) Scarponi (10 utenti)	Voice Mail, 300 secondi
Pattini	Pattini	Sci, scarponi	Voice Mail, 300 secondi
Scarponi	Scarponi	Sci, pattini	Voice Mail, 300 secondi

Tabella 8 Un esempio di impostazione delle code più specializzata

In questo caso, è opportuno classificare l'idoneità degli utenti che devono gestire i contatti relativi agli sci, come segue:

- Gruppo Sci – abbinamento ideale

- Gruppo Pattini – abbinamento buono
- Gruppo Scarponi – abbinamento accettabile

Anziché considerare solo l'obiettivo del tempo massimo di attesa in coda, questa impostazione per le code e i gruppi consente di bilanciare il tempo in coda con l'adeguatezza dell'abbinamento per gestire il contatto. Ad esempio, mentre l'obiettivo del tempo massimo di attesa in coda può essere 60 secondi, si può decidere che dopo 30 secondi i contatti alla coda Sci passino per overflow al gruppo Pattini, poiché l'abbinamento è buono e riduce la probabilità che i contatti rimangano più a lungo in coda. Quindi, dopo 30 secondi, il numero degli utenti idonei passerebbe da 10 a 20. Analogamente, si può decidere che dopo 45 secondi le chiamate passino per overflow al gruppo Scarponi, portando il numero totale di utenti idonei a 30. È importante tenere presente che l'overflow in un gruppo che sia anche il gruppo principale di un'altra coda può influire sul livello di servizio di quest'ultima.

10.2.5.2 Calcolo degli intervalli delle fasi per il routing basato su competenze

Se si opera con il routing basato sulle competenze, le considerazioni nel calcolo degli intervalli delle fasi per la coda possono essere generalizzate rispetto a quelle citate in [Sezione 10.2.5, "Intervalli fase", a pagina 251](#).

- Se la strategia adottata consiste nel mantenere in coda il contatto per l'utente più qualificato, è possibile conservare il contatto nella prima fase finché l'obiettivo del tempo massimo di attesa in coda non sta per scadere. Quindi il contatto può passare per overflow a un gruppo virtuale con un requisito a livello di competenze molto meno rigoroso, in una fase finale orientata a massimizzare il numero di utenti idonei.
- Se si desidera bilanciare il tempo di attesa e il requisito di gestione da parte dell'utente più qualificato, si possono utilizzare varie fasi coda, ciascuna improntata a un livello di competenze meno rigoroso, in modo da aumentare il pool di utenti idonei. In ogni fase, l'intervalllo di tempo e il livello di competenze meno rigoroso riflettono un nuovo calcolo dell'importanza dei due fattori

10.3 Configurazione di una coda

È possibile configurare una coda per ciascun tipo di supporto disponibile nel centro contatti. Esistono vari elementi da considerare quando si decide come configurare una coda. Per ulteriori informazioni, consultare il *Manuale di Amministrazione Manager*.

NOTA: Per creare o modificare una coda, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

Panoramica

La panoramica seguente illustra le fasi necessarie per configurare tutte le proprietà di una coda:

1. Configurare le informazioni coda generali – vedere [Sezione 10.3.1, "Configurazione delle informazioni coda generali"](#), a pagina 255.
2. Configurare le fasi coda – se si utilizza il routing basato sui gruppi, vedere [Sezione 10.3.2, "Configurazione delle fasi coda"](#), a pagina 258; se si utilizza il routing basato su competenze, vedere [Sezione 10.3.3, "Configurazione delle fasi coda per il routing basato su competenze"](#), a pagina 260.
3. Configurare le priorità per le code – se si utilizza il routing basato sui gruppi, vedere [Sezione 10.3.4, "Configurazione delle priorità coda"](#), a pagina 262; se si utilizza il routing basato su competenze, vedere [Sezione 10.3.5, "Configurazione delle priorità delle code per il routing basato su competenze"](#), a pagina 264.
4. Per una coda voce, configurare le impostazioni di rete (disponibili solo se il centro contatti è dotato di licenza per la connessione alla rete) – vedere [Sezione 10.3.6, "Configurazione delle impostazioni di rete per la coda voce"](#), a pagina 266.
5. Selezionare la coda Motivi post-elaborazione – vedere [Sezione 10.3.7, "Selezione della coda Motivi post-elaborazione"](#), a pagina 267.
6. Selezionare gli aggregati per la coda – vedere [Sezione 10.3.8, "Selezione degli aggregati coda"](#), a pagina 267.
7. Selezionare i report della coda – vedere [Sezione 10.3.9, "Selezione dei report coda"](#), a pagina 268.
8. Per una coda di collaborazione Web, selezionare i messaggi – vedere [Sezione 10.3.10, "Selezione dei messaggi coda collaborazione Web"](#), a pagina 269.
9. Per una coda di collaborazione Web, selezionare gli URL – vedere [Sezione 10.3.11, "Selezione degli URL coda collaborazione Web"](#), a pagina 269.

10.3.1 Configurazione delle informazioni coda generali

È possibile specificare informazioni generali sulla coda come il nome, la descrizione e il flusso di lavoro Elaborazione coda da utilizzare. Quando si configura una nuova coda, è necessario completare questa fase.

Per configurare le informazioni generali coda voce:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro progettazione**, quindi scegliere il tipo di supporto richiesto e fare clic su **Coda**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Coda**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la coda.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la coda. La descrizione dovrebbe indicare il tipo di contatti per i quali utilizzare la coda.
3. Per tutte le code, tranne quelle delle richiamate, in **Elaborazione coda**, nell'elenco **Flusso di lavoro**, selezionare un flusso di lavoro Elaborazione coda (vedere Sezione 9.5, "Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda", a pagina 226). Se non si seleziona un flusso di lavoro Elaborazione coda, per instradare i contatti viene utilizzato solo il flusso di lavoro Strategia di routing. È possibile selezionare il flusso di lavoro Elaborazione coda predefinito oppure creare un flusso di lavoro Elaborazione coda e assegnarlo a tale coda.
4. In **Informazioni aggiuntive**, nella casella **Indirizzo**, digitare la posizione del documento da visualizzare sul computer dell'utente Client Desktop / Portale agenti quando il contatto viene deviato dalla coda all'utente. È possibile fare clic su  per individuare il documento. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 10.3.1.1, "Informazioni sulla funzione informazioni aggiuntive", a pagina 256.
5. Per una coda voce, si può impostare il sistema in modo che crei una richiamata in caso di abbandono di una chiamata (disponibile solo se il centro contatti è dotato di licenza per le richiamate). In **Creazione richiamata**, selezionare la casella di controllo **Crea richiamata all'abbandono della chiamata**, quindi scegliere la coda richiamate dall'elenco **Coda**.

NOTA: Se l'opzione **Crea richiamata all'abbandono della chiamata** è selezionata per una coda e una chiamata della coda viene abbandonata da un chiamante, il sistema controlla il piano di richiamata per verificare che sia possibile gestire una richiamata nelle 24 ore successive. Se viene creata una richiamata, questa rimane attiva per 24 ore dopo che la chiamata è stata abbandonata, quindi viene eliminata dal sistema.

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di una coda

6. In **Dati statistici sul livello sito**, l'opzione **Includi coda nel calcolo dei dati statistici del livello sito** (disponibile solo se il centro contatti è coperto da licenza per connessione alla rete) è selezionata per impostazione predefinita. Se non si desidera includere la coda nei calcoli dei dati statistici a livello sito, deselectare questa casella di controllo.

NOTA: Non è necessario che la coda sia in rete, per essere inclusa nei calcoli dei dati statistici sul livello sito.

7. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.1.1 Informazioni sulla funzione informazioni aggiuntive

È possibile configurare una coda (vedere [Sezione 10.3, "Configurazione di una coda", a pagina 254](#)) in modo che, quando una chiamata viene diretta da tale coda a un utente Client Desktop, sul computer dell'utente si apra un documento specificato da un indirizzo relativo a informazioni aggiuntive. L'indirizzo può essere qualsiasi specificatore di documento al quale è associata un'applicazione predefinita, come rilevato dal sistema operativo Windows nel computer Client Desktop.

Esempi di utilizzo di questa funzionalità:

- Apertura di un foglio elettronico dei prezzi o informazioni utili di assistenza per prodotti associati alla coda.
- Apertura di un browser su un sito Web basato sull'elenco dei numeri telefonici che visualizza il nome e l'indirizzo del cliente in base all'origine associata al contatto.
- Visualizzazione della cronologia di un contatto, generando un'interrogazione database che utilizza informazioni di identificazione del cliente, raccolte durante l'esecuzione di un flusso di lavoro Strategia di routing.

NOTA: Gli utenti Client Desktop che ricevono contatti da tale coda devono godere dell'autorizzazione Client Desktop **Aprire automaticamente l'indirizzo delle informazioni aggiuntive**.

L'indirizzo di informazioni aggiuntive può comprendere una o più variabili che vengono sostituite dai dati contatto, dall'origine o dalla destinazione del contatto, quando il contatto viene accodato. Ciò consente di configurare l'indirizzo per aprire documenti relativi specificamente al cliente o alla natura del contatto. Le variabili valide che possono essere incluse nell'indirizzo di informazioni aggiuntive sono elencate nella tabella seguente.

Variabile	Descrizione
~CDK~	dove CDK è il componente chiave di una coppia codice/valore dei dati contatto creata durante l'esecuzione del flusso di lavoro Strategia di routing. Quando il contatto viene accodato, la variabile viene sostituita con il componente valore della coppia codice/valore.
~SOURCE~	Quando il contatto viene accodato, la variabile viene sostituita con l'origine associata al contatto.
~DESTINATION~	Quando il contatto viene accodato, la variabile viene sostituita con la destinazione associata al contatto.
~CONTACTID~	Quando il contatto viene accodato, la variabile viene sostituita con l'ID, generato da OpenScape Contact Center, che identifica in modo univoco il contatto.

Tabella 9

Variabili per l'indirizzo di informazioni aggiuntive

Tutti i dati contatto da utilizzare come variabile in un indirizzo delle informazioni aggiuntive devono essere impostati nella Strategia di routing attiva per il sito. Ad esempio, considerare un sistema di database clienti abilitato per il Web in cui gli utenti possano visualizzare la cronologia di contatti e dati chiave dei record clienti, dato un numero di account in un browser. Sui contatti entranti, un flusso di lavoro Strategia di routing potrebbe richiedere a un cliente il numero di account, quindi memorizzare i risultati come valore dei dati contatto associato al codice **ACCT_NUM**.



Per utilizzare tali informazioni, la definizione della coda a cui viene diretto il contatto include un indirizzo di informazioni aggiuntive dell'URL correlato, incluso il codice dati contatto **ACCT_NUM**.

http://www.cust.com/accountinfo?account=~ACCT_NUM~

Se il cliente immette 123456 come numero di account, l'indirizzo di informazioni aggiuntive dovrebbe essere:

<http://www.cust.com/accountinfo?account=123456>

Quando il contatto viene diretto a un utente Client Desktop, la pagina Web associata a tale URL si apre nel browser dell'utente.

10.3.2 Configurazione delle fasi coda

NOTA: Questo argomento descrive come configurare le fasi coda e-mail per il routing basato sui gruppi. Se il centro contatti utilizza il routing basato su competenze, vedere [Sezione 10.3.3, "Configurazione delle fasi coda per il routing basato su competenze"](#), a pagina 260.

Le code definiscono le fasi che attraversa un contatto. È possibile configurare fasi per un gruppo principale e un massimo di 10 gruppi di overflow. Il gruppo principale viene definito come il primo gruppo di utenti al quale viene accodato il contatto entrante. Dovrebbe comprendere gli utenti più competenti sui requisiti del contatto. Un gruppo di overflow è un gruppo aggiuntivo al quale viene assegnato anche il contatto quando scade il tempo fase precedente. Se a una coda sono assegnati gruppi di overflow, aumenta il numero di utenti idonei per gestire il contatto in attesa in coda.

Ciascun gruppo può essere aggiunto solo una volta a una coda. Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere [Sezione 8.1, "Informazioni sul routing basato sui gruppi"](#), a pagina 171.

Per configurare le fasi coda:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda per il tipo di supporto da aprire.
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da configurare.
3. Fare clic sulla scheda **Fasi**.
4. In **Sequenza**, procedere come segue:
 - a) Nella riga **Overflow in Gruppo**, fare clic sulla cella e selezionare un gruppo principale dall'elenco. Quando si seleziona il gruppo principale, alla tabella viene aggiunta una nuova riga di overflow.
 - b) Nella riga **Principale**, in **Durata fase**, fare doppio clic sulla cella e immettere l'intervallo di tempo che il contatto deve trascorrere in coda, in attesa di essere gestito da un agente del gruppo principale.
 - c) Nella riga **Overflow in Gruppo**, fare clic sulla cella e selezionare un nome gruppo di overflow dall'elenco. Quando si seleziona un gruppo di overflow, alla tabella viene aggiunta una nuova riga di overflow.
 - d) Nella prima riga **Overflow**, in **Tempo fase**, fare doppio clic sulla cella e immettere il tempo che il contatto deve attendere in coda mentre viene assegnato a questa fase.

- e) Ripetere i punti (c) e (d) per ciascun gruppo di overflow da creare. È possibile configurare al massimo 10 gruppi di overflow.

NOTA: Per le code voce e Collaborazione Web, se nella fase corrente non vi sono utenti registrati, la fase viene ignorata e l'esecuzione della coda passa alla fase successiva con utenti registrati. Dato che l'overflow si basa sulla logica dell'addizione, il pool di utenti nella fase attuale comprende tutti gli utenti del gruppo di overflow specificati nella fase attuale, nonché tutti gli utenti dei gruppi specificati nelle fasi precedenti. Per le code Richiamata ed E-mail, i contatti attendono sempre per il tempo specificato anche se non sono connessi utenti idonei.

5. Nel campo **Nell'ultima fase**, selezionare come la coda gestisce l'ultima fase:
 - Per lasciare scadere il contatto, selezionare **Attendi la durata fase specificata**.
 - Se si desidera che il contatto rimanga in attesa, selezionare **Attendi senza limiti** (questa è l'opzione predefinita). In questo caso, si può selezionare la casella di controllo **Timeout se non si connette alcun utente idoneo** per scegliere tale limite.

IMPORTANTE: Per le code voce e collaborazione Web, se un contatto raggiunge l'ultima fase in una coda per il quale non è stato definito alcun intervallo di timeout e non vi sono utenti idonei connessi per gestirlo, il contatto rimane in tale ultima fase a tempo indeterminato. Per le code richiamate ed e-mail, se si lascia scadere il contatto, il sistema lo elimina non appena supera l'intervallo di tempo specificato per l'ultima fase.

6. Per la coda voce, se è stato selezionato **Attendi la durata fase specificata** nella fase 4 di cui sopra, è necessario specificare l'estensione di timeout:
 - Per selezionare l'estensione di timeout predefinita, selezionare **Estensione di timeout globale**. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 11.5.1, "Configurazione della strategia di routing voce, della coda e dell'estensione di timeout predefinite", a pagina 282](#).
 - Per specificare un'estensione di timeout, selezionare **Estensione**, quindi digitare il numero dell'estensione.
7. Per la coda collaborazione Web, se è stato selezionato **Attendi la durata fase specificata** nella fase 4 di cui sopra, è necessario specificare l'URL di timeout:
 - Per scegliere l'URL di timeout predefinito, selezionare **URL timeout globale**. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 15.6.1, "Configurazione della coda, della Strategia di routing Collaborazione Web e del Timeout URL predefiniti", a pagina 368](#).

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di una coda

- Per specificare un URL di timeout, selezionare **URL**, quindi digitare l'URL desiderato. È possibile fare clic su  per avviare un browser Web e verificare l'URL o selezionare un altro URL.
8. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.3 Configurazione delle fasi coda per il routing basato su competenze

Le code definiscono le fasi che attraversa un contatto. Le code e le combinazioni di competenze utilizzate per creare gruppi virtuali dovrebbero essere strettamente correlate. La prima fase dovrebbe specificare il gruppo virtuale di utenti più appropriati per gestire il contatto. Nelle fasi successive, è possibile specificare gruppi virtuali con un set di competenze meno rigoroso, in modo da ampliare il pool di utenti idonei a gestire il contatto. Ma questo è solo uno degli approcci disponibili. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 10.2, "Considerazioni sull'impostazione delle code", a pagina 245.

Ciascun gruppo virtuale può essere utilizzato solo una volta in una coda. Per ulteriori informazioni sui gruppi virtuali, vedere Sezione 8.2.3, "Informazioni sui gruppi virtuali", a pagina 176.

È consentito configurare fino a 25 fasi per una coda voce.

Per configurare le fasi coda:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda per il tipo di supporto da aprire.
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da configurare.
3. Fare clic sulla scheda **Fasi**.
4. In **Sequenza**, procedere come segue:
 - a) Nella riga **Fase 1** in **Gruppo virtuale**, fare clic sulla cella e selezionare un gruppo virtuale dall'elenco. Quando si seleziona un gruppo virtuale, alla tabella viene aggiunta una nuova riga.
 - b) Nella riga **Fase 1** in **Incremento priorità**, fare doppio clic sulla cella e immettere un valore fra 0 e 100. Questo valore viene aggiunto alla priorità corrente del contatto, quando quest'ultimo entra nella fase della coda. I valori negativi non sono consentiti. Se il valore è pari a 0, la priorità del contatto non cambia quando quest'ultimo entra nella fase della coda. Se si immette un valore che porta la priorità del contatto a superare 100, il sistema regola automaticamente tale priorità su 100.

- c) Nella riga **Fase 1**, in **Tempo fase**, l'impostazione predefinita è **Per sempre**, poiché finora questa è l'unica fase definita (quindi anche l'ultima). Per specificare la durata della fase, alla voce **Nell'ultima fase** selezionare **Attendi la durata fase specificata**. È ora possibile immettere la durata della fase. Fare doppio clic sulla cella e immettere il tempo che il contatto deve trascorrere in coda, in attesa di essere gestito da un utente nel gruppo virtuale.
- d) Ripetere i punti (a), (b) e (c) per ogni fase da configurare. È consentito configurare fino a 25 fasi.

NOTA: Per le code voce e Collaborazione Web, se nella fase corrente non vi sono utenti registrati, la fase viene ignorata e l'esecuzione della coda passa alla fase successiva con utenti registrati. Per le code Richiamata ed E-mail, i contatti attendono sempre per il tempo specificato anche se non sono connessi utenti idonei.

5. Nel campo **Nell'ultima fase**, selezionare come la coda gestisce l'ultima fase:
 - Se si desidera che il contatto scada, fare clic su **Attendi la durata fase specificata**.
 - Se si desidera che il contatto rimanga in attesa, fare clic su **Attendi senza limiti** (impostazione predefinita). In questo caso, si può selezionare la casella di controllo **Timeout se non si connette alcun utente idoneo** per scegliere tale limite.

IMPORTANTE: Per le code voce e collaborazione Web, se un contatto raggiunge l'ultima fase in una coda per il quale non è stato definito alcun intervallo di timeout e non vi sono utenti idonei connessi per gestirlo, il contatto rimane in tale ultima fase a tempo indeterminato. Per le code richiamate ed e-mail, se si lascia scadere il contatto, il sistema lo elimina non appena supera l'intervallo di tempo specificato per l'ultima fase.

6. Per la coda voce, dopo aver selezionato **Attendi la durata fase specificata** nella fase 4 di cui sopra, è necessario specificare l'estensione di timeout:
 - Per selezionare l'estensione di timeout predefinita, selezionare **Estensione di timeout globale**. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 11.5.1, "Configurazione della strategia di routing voce, della coda e dell'estensione di timeout predefinite"](#), a pagina 282.
 - Per specificare un'estensione di timeout, selezionare **Estensione**, quindi digitare il numero dell'estensione.
7. Per la coda collaborazione Web, dopo aver selezionato **Attendi la durata fase specificata** nella fase 4 di cui sopra, è necessario specificare l'URL di timeout:

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di una coda

- Per scegliere l'URL di timeout predefinito, selezionare **URL timeout globale**. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 15.6.1, "Configurazione della coda, della Strategia di routing Collaborazione Web e del Timeout URL predefiniti"](#), a pagina 368.
 - Per specificare un URL di timeout, selezionare **URL**, quindi digitare l'URL desiderato. È possibile fare clic su  per avviare un browser Web e verificare l'URL o selezionare un altro URL.
8. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.4 Configurazione delle priorità coda

NOTA: Questo argomento descrive come configurare le priorità delle code per il routing basato sui gruppi. Se il centro contatti utilizza il routing basato su competenze, vedere [Sezione 10.3.5, "Configurazione delle priorità delle code per il routing basato su competenze"](#), a pagina 264.

È possibile configurare una coda in modo da ignorare alcune impostazioni predefinite, se necessario. È possibile:

- Ignorare l'intervallo livello di servizio predefinito. Per ulteriori informazioni sull'intervallo livello di servizio predefinito, vedere [Sezione 20.7.1, "Configurazione dell'Intervallo livello di servizio"](#), a pagina 446.
- Per la coda e-mail, ignorare le impostazioni messaggi e-mail predefinite. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni messaggi e-mail predefinite, vedere [Sezione 14.3.4, "Configurazione delle impostazioni dei messaggi e-mail"](#), a pagina 346.
- Per una coda richiamate, configurare il numero massimo di volte in cui è possibile riprovare a eseguire una richiamata associata a questa coda. Inoltre, se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000, è possibile ignorare le impostazioni predefinite dell'ID chiamante. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni predefinite dell'ID chiamante, vedere [Sezione 13.3.1, "Configurazione delle impostazioni generali richiamate"](#), a pagina 316.

Per configurare le priorità coda:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda per il tipo di supporto da aprire.
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da configurare.
3. Fare clic sulla scheda **Ignora**.

4. Per qualsiasi tipo di coda, è possibile ignorare l'intervallo del livello di servizio predefinito. In **Ignora impostazioni del sistema**, selezionare la casella di controllo **Intervallo livello di servizio** e immettere o selezionare l'intervallo del livello di servizio per questa coda.
5. Per una coda e-mail, è possibile ignorare le impostazioni predefinite dei messaggi. In **Ignora impostazioni del sistema**, procedere come segue:
 - Selezionare la casella **Modello prologo** quindi, dall'elenco, il modello prologo da utilizzare per questa coda.
 - Selezionare la casella **Modello firma** quindi, dall'elenco, il modello firma da utilizzare per questa coda.
 - Selezionare la casella di controllo **Etichetta messaggio originale**, quindi immettere il testo che si desidera visualizzare sopra il messaggio e-mail originale quando l'utente risponde a un messaggio e-mail, ad esempio, **Messaggio originale**.
 - Selezionare la casella di controllo **Etichetta ID conversazione**, quindi immettere il testo da visualizzare davanti all'ID conversazione quando l'utente risponde a un messaggio e-mail. L'ID conversazione è un ID inserito dal Server e-mail OpenScape Contact Center per identificare la sequenza dei messaggi.
 - Selezionare la casella di controllo **Prefisso risposta**, quindi digitare il testo da visualizzare all'inizio della riga Oggetto quando l'utente risponde a un'e-mail, ad esempio, **R:**
6. Per una coda richiamate, se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000, è possibile ignorare le impostazioni predefinite dell'ID chiamante. In **Ignora impostazioni del sistema**, procedere come segue:
 - Selezionare la casella di controllo **Nome chiamante**, quindi digitare il nome da presentare all'interlocutore chiamato quando viene iniziata una richiamata da questa coda.
 - Selezionare la casella di controllo **Numero di telefono chiamante**, quindi digitare il numero di telefono utilizzabile dall'interlocutore chiamato per contattare il chiamante che ha iniziato la richiamata da questa coda.

NOTA: Se si specifica il **Numero di telefono chiamante** ma si lascia vuoto il campo **Nome chiamante**, non verrà presentato alcun nome, anche se nelle opzioni Richiamata è stato specificato un nome chiamante predefinito.

7. Per una coda richiamate, in **Riprova**, nella casella **Numero max. tentativi**, immettere o selezionare il numero massimo di volte in cui il sistema o un utente Client Desktop / Portale agenti può pianificare di nuovo una richiamata associata a questa coda.

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di una coda

8. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.5 Configurazione delle priorità delle code per il routing basato su competenze

È possibile configurare una coda in modo da ignorare alcune impostazioni predefinite, se necessario. È possibile:

- Ignorare l'intervallo livello di servizio predefinito. Per ulteriori informazioni sull'intervallo livello di servizio predefinito, vedere [Sezione 20.7.1, "Configurazione dell'Intervallo livello di servizio", a pagina 446](#).
- Per la coda e-mail, ignorare le impostazioni messaggi e-mail predefinite. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni messaggi e-mail predefinite, vedere [Sezione 14.3.4, "Configurazione delle impostazioni dei messaggi e-mail", a pagina 346](#).
- Per una coda richiamate, configurare il numero massimo di volte in cui è possibile riprovare a eseguire una richiamata associata a questa coda. Inoltre, se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000, è possibile ignorare le impostazioni predefinite dell'ID chiamante. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni predefinite dell'ID chiamante, vedere [Sezione 13.3.1, "Configurazione delle impostazioni generali richiamate", a pagina 316](#).
- Per il routing basato su competenze, attivare il routing prestazioni. Quando è attivo il routing prestazioni, i valori di durata fase definiti per la coda vengono ridotti se si superano determinate soglie di prestazioni. Per calcolare i valori ridotti di durata fase, il valore della soglia viene suddiviso per il valore attuale, moltiplicato per la durata fase. Ad esempio, se il valore della soglia è 5, il valore effettivo 6 e la durata fase 1 ora, la durata fase ridotta sarà 50 minuti. Il valore ridotto minimo della durata fase corrisponde a un decimo di quello originale.
- Ignorare l'impostazione predefinita per l'importanza del tempo coda. Per ulteriori informazioni su tale impostazione, vedere [Sezione 8.4.5, "Configurazione del punteggio competenze", a pagina 188](#).

Per configurare le priorità coda:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda per il tipo di supporto da aprire.
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da configurare.
3. Fare clic sulla scheda **Ignora**.

4. Per qualsiasi tipo di coda, è possibile ignorare l'intervallo del livello di servizio predefinito. In **Ignora impostazioni del sistema**, selezionare la casella di controllo **Intervallo livello di servizio** e immettere o selezionare l'intervallo del livello di servizio per questa coda.
5. Per una coda e-mail, è possibile ignorare le impostazioni predefinite dei messaggi. In **Ignora impostazioni del sistema**, procedere come segue:
 - Selezionare la casella **Modello prologo** quindi, dall'elenco, il modello prologo da utilizzare per questa coda.
 - Selezionare la casella **Modello firma** quindi, dall'elenco, il modello firma da utilizzare per questa coda.
 - Selezionare la casella di controllo **Etichetta messaggio originale**, quindi immettere il testo che si desidera visualizzare sopra il messaggio e-mail originale quando l'utente risponde a un messaggio e-mail, ad esempio, **Messaggio originale**.
 - Selezionare la casella di controllo **Etichetta ID conversazione**, quindi immettere il testo da visualizzare davanti all'ID conversazione quando l'utente risponde a un messaggio e-mail. L'ID conversazione è un ID inserito dal Server e-mail OpenScape Contact Center per identificare la sequenza dei messaggi.
 - Selezionare la casella di controllo **Prefisso risposta**, quindi digitare il testo da visualizzare all'inizio della riga Oggetto quando l'utente risponde a un'e-mail, ad esempio, **R:**
6. Per una coda richiamate, se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000, è possibile ignorare le impostazioni predefinite dell'ID chiamante. In **Ignora impostazioni del sistema**, procedere come segue:
 - Selezionare la casella di controllo **Nome chiamante**, quindi digitare il nome da presentare all'interlocutore chiamato quando viene iniziata una richiamata da questa coda.
 - Selezionare la casella di controllo **Numero di telefono chiamante**, quindi digitare il numero di telefono utilizzabile dall'interlocutore chiamato per contattare il chiamante che ha iniziato la richiamata da questa coda.

NOTA: Se si specifica il **Numero di telefono chiamante** ma si lascia vuoto il campo **Nome chiamante**, non verrà presentato alcun nome, anche se nelle opzioni Richiamata è stato specificato un nome chiamante predefinito.

7. Per una coda richiamate, in **Riprova**, nella casella **Numero max. tentativi**, immettere o selezionare il numero massimo di volte in cui il sistema o un utente Client Desktop può pianificare di nuovo una richiamata associata a questa coda.

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di una coda

8. Per attivare il routing prestazioni per la coda, in **Routing prestazioni**, procedere come segue:
 - a) Selezionare la casella di controllo **Attiva**.
 - b) Nell'elenco **Seleziona dato statistico**, selezionare il dato statistico di prestazione di riferimento per i calcoli dei tempi fase ridotti.
 - c) Nella casella **Valore soglia**, digitare o selezionare la soglia per il dato statistico di prestazione selezionato.
9. Per ignorare l'impostazione predefinita per il cursore Tempo coda, in **Importanza del tempo coda**, selezionare la casella di controllo **Tempo coda**, quindi spostare il cursore sul livello di importanza da utilizzare per la coda.
10. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.6 Configurazione delle impostazioni di rete per la coda voce

Se il centro contatti è coperto da licenza per connessione alla rete (vedere [Capitolo 16, "Operare con connessione alla rete"](#)), è possibile configurare le impostazioni di rete per una coda voce.

È possibile configurare la coda in modo da ignorare le impostazioni predefinite di accettazione rete, se necessario. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni predefinite di accettazione rete, vedere [Sezione 16.8.2, "Configurare le impostazioni di accettazione di rete"](#), a pagina 390.

Per configurare le impostazioni di rete voce:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda **Voce** .
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da configurare.
3. Fare clic sulla scheda **Connessione alla rete**.
4. Per rendere la coda idonea ad accettare contatti in rete, in **Accettazione**, selezionare la casella di controllo **Accetta contatti in rete**. Per instradare i contatti a questa coda deve essere presente una coda con lo stesso nome su uno o più degli altri siti in rete.
5. Per ignorare le impostazioni predefinite di accettazione rete, selezionare la casella di controllo **Ignora impostazioni di accettazione del sistema**, quindi configurare i criteri di accettazione delle prestazioni. Fare clic su **Aggiungi** o selezionare un criterio nell'elenco e fare clic su **Modifica**.

6. Per attivare la coda in modo che distribuisca contatti in rete, in **Distribuzione**, selezionare la casella di controllo **Distribuisci contatti in rete**, quindi scegliere il flusso di lavoro di rete voce da utilizzare per distribuire i contatti al posto del flusso di lavoro di rete predefinito specificato nella finestra di dialogo Opzioni (vedere [Sezione 16.8.1, "Configurazione delle impostazioni generali della connessione alla rete", a pagina 389](#)).
7. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.7 Selezione della coda Motivi post-elaborazione

L'applicazione Manager consente di associare motivi di post-elaborazione a una coda. Nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti, solo i motivi post-elaborazione associati alla coda contatti attiva vengono visualizzati per la selezione.

Per configurare i motivi post-elaborazione per la coda:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda per il tipo di supporto da aprire.
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da configurare.
3. Fare clic sulla scheda **Motivi post-elaborazione**.
4. In **Motivi post-elaborazione**, selezionare la casella di controllo per ogni motivo da associare a questa coda. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 5.3.4, "Configurazione di un motivo post-elaborazione", a pagina 72](#).
5. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.8 Selezione degli aggregati coda

È possibile selezionare gli aggregati a cui appartiene una coda. Per ulteriori informazioni sugli aggregati, vedere [Sezione 10.4, "Informazioni sugli aggregati", a pagina 269](#).

NOTA: Prima di poter selezionare un aggregato in una coda, è necessario crearlo (vedere [Sezione 10.5, "Configurazione di un aggregato", a pagina 270](#)).

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di una coda

Per selezionare gli aggregati delle code:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda per il tipo di supporto da aprire.
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da modificare.
3. Fare clic sulla scheda **Aggregati**.
4. In **Sommario**, selezionare la casella di controllo per ciascun aggregato nel quale includere la coda.
5. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.9 Selezione dei report coda

È possibile selezionare i report che visualizzeranno le informazioni sulla coda che si sta configurando.

È inoltre possibile configurare la coda in modo da ignorare gli intervalli report globali per le code, se necessario. Per ulteriori informazioni sugli intervalli report globali per le code, vedere [Sezione 7.13.1, "Configurazione degli intervalli globali per i report delle code"](#), a pagina 163.

Selezionare i report della coda:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda per il tipo di supporto da aprire.
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da modificare.
3. Fare clic sulla scheda **Report**.
4. In **Includi coda nei report**, selezionare la casella di controllo per ciascun report per visualizzare i dati relativi a tale coda. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
5. Per ignorare gli intervalli report globali per le code, in **Intervallo**, selezionare la casella di controllo **Ignora impostazioni del sistema**, quindi procedere come segue:
 - Nella colonna **A** relativa all'**Intervallo 1**, fare doppio clic sull'ora e immettere l'ora fine. L'inizio dell'Intervallo 2 viene aggiornato in considerazione dell'ora appena specificata.
 - Nella colonna **A** relativa a ogni altro intervallo, fare doppio clic sull'ora e immettere l'ora fine. L'orario finale per l'ultimo intervallo è invariabilmente **Per sempre**.
6. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.10 Selezione dei messaggi coda collaborazione Web

È possibile associare a una coda messaggi standard di collaborazione Web selezionati (vedere Sezione 15.5.2, "Configurazione di un messaggio standard collaborazione Web", a pagina 362). Se non si associa un messaggio standard a una coda, tale messaggio viene considerato generico e verrà utilizzato per tutte le code.

Per selezionare i messaggi coda collaborazione Web:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda Collaborazione Web .
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da modificare.
3. Fare clic sulla scheda **Messaggi**.
4. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni messaggio standard da associare a questa coda.
5. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.3.11 Selezione degli URL coda collaborazione Web

È possibile associare a una coda URL di collaborazione Web selezionati (vedere Sezione 15.5.3, "Configurazione di un URL collaborazione Web", a pagina 363). Se non si associa un URL a una coda, l'URL verrà considerato generico e sarà disponibile per tutte le code.

Per selezionare gli URL coda collaborazione Web:

1. In **Centro progettazione**, fare clic sulla scheda Collaborazione Web .
2. In **Risorse**, fare clic su **Code**, quindi, nel riquadro di destra, fare doppio clic sulla coda da modificare.
3. Fare clic sulla scheda **URL**.
4. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni URL da associare a questa coda.
5. Una volta completata la definizione di coda, fare clic su **OK**.

10.4 Informazioni sugli aggregati

Un aggregato è un raggruppamento logico di code utilizzato a scopo di documentazione. Gli utenti possono visualizzare le prestazioni del centro contatti a livello degli aggregati utilizzando l'applicazione Client Desktop / Portale agenti.

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di un aggregato

I supervisori possono visualizzare informazioni di stato sugli aggregati nei report in tempo reale oppure riepiloghi di dati statistici per gli aggregati nei report cronologici.

Ad esempio, si potrebbero utilizzare le code seguenti:

- Fondi d'investimento-Inglese
- Fondi d'investimento-Tedesco
- Azioni-Inglese
- Azioni-Tedesco
- Titoli-Inglese
- Titoli-Tedesco

Se si fosse interessati a visualizzare le prestazioni di tutti gli esperti nell'area dei Fondi d'investimento, si potrebbero raggruppare Fondi d'investimento-Inglese e Fondi d'investimento-Tedesco in un singolo aggregato Fondi d'investimento e generare report in riferimento a tale aggregato. Analogamente, si potrebbero raggruppare le tre code di competenza Inglese e le tre code di competenza Tedesco per confrontare la gestione dei contatti con il requisito linguistico corrispondente.

10.5 Configurazione di un aggregato

È possibile ricorrere ad aggregati per monitorare contatti instradati in modo analogo, anche se si utilizzano competenze diverse.

NOTA: Per creare o modificare un aggregato, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

Per configurare un aggregato:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro progettazione**, quindi scegliere il tipo di supporto e fare clic su **Aggregato**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Aggregato**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per l'aggregato.
 - Nella casella **Descrizione**, immettere una descrizione per l'aggregato.
3. Fare clic sulla scheda **Code**.
4. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni coda da includere nell'aggregato.

5. Fare clic sulla scheda **Report**.
6. In **Includi aggregato nei report**, selezionare la casella di controllo per ciascun report che deve visualizzare i dati relativi a tale aggregato. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
7. Fare clic su **OK**.

Operazioni con code e aggregati

Configurazione di un aggregato

11 Operazioni con le risorse voce

Questo capitolo fornisce informazioni sul supporto voce in OpenScape Contact Center. Presenta l'interazione fra OpenScape Contact Center e le piattaforme di comunicazione supportate e offre istruzioni sulle attività correlate ai contatti voce.

NOTA: Per informazioni sulle risorse Call Director nel Centro Telefonia, vedere [Capitolo 12, "Operazioni con Call Director"](#). Per informazioni sulle risorse IVR nel Centro Telefonia, contattare il rappresentante dell'assistenza.

11.1 Piattaforme di comunicazione supportate

OpenScape Contact Center supporta le piattaforme di comunicazione seguenti:

- OpenScape Voice V7, V8 e V9
- HiPath 4000 V6 e OpenScape 4000 V7 e V8
- OpenScape Business V2

Nelle operazioni con una piattaforma di comunicazione per gestire contatti, le responsabilità chiave del sistema 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 è comunque responsabile dell'iniziale elaborazione delle chiamate e di operazioni fondamentali come trasferire e mettere in attesa, oltre ad attività voce di base.

È possibile configurare le impostazioni della piattaforma di comunicazione nella finestra di dialogo Opzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 11.5.3, "Configurazione delle impostazioni della piattaforma di comunicazione"](#), a pagina 285.

Operazioni con le risorse voce

Interazione di base con la piattaforma di comunicazione

11.2 Interazione di base con la piattaforma di comunicazione

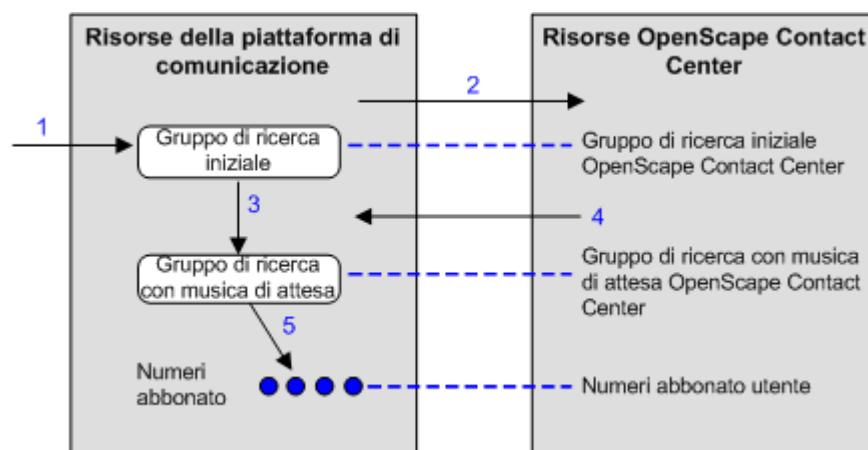
Questa sezione fornisce una semplice introduzione all'interazione di OpenScape Contact Center con le risorse della piattaforma di comunicazione. Prima di iniziare a utilizzare il Centro telefonia, è importante assicurarsi di conoscere le risorse della piattaforma di comunicazione, poiché riguardano direttamente la configurazione di OpenScape Contact Center.

NOTA: Questa sezione presuppone una comprensione di base dei componenti piattaforma di comunicazione e delle loro funzioni, nonché della terminologia più comune.

Le risorse sulla piattaforma di comunicazione richieste per il funzionamento di OpenScape Contact Center vengono impostate durante l'installazione e la configurazione, prima di configurare l'applicazione Manager. Per ulteriori informazioni sulla configurazione degli equivalenti di OpenScape Contact Center, consultare la *Guida di Manager*.

11.2.1 Interazione con le risorse di OpenScape Voice

Il diagramma seguente fornisce una semplice introduzione all'interazione di OpenScape Contact Center con le risorse della piattaforma di comunicazione OpenScape Voice. Mostra le risorse chiave della piattaforma di comunicazione monitorate da OpenScape Contact Center e gli equivalenti nella configurazione di OpenScape Contact Center; inoltre ne descrive le interazioni tramite un esempio di elaborazione iniziale delle chiamate.



Le fasi numerate sono:

1. Ogni numero selezionato, gestito dal centro contatti, viene associato a un gruppo di ricerca iniziale dedicato. Le chiamate entranti su tali numeri selezionati vengono messe in attesa in questo gruppo di ricerca.
2. I dettagli della chiamata vengono trasmessi a OpenScape Contact Center e viene eseguito un flusso di lavoro Strategia di routing per stabilire come instradare la chiamata.
3. Se la chiamata viene accodata a una coda di OpenScape Contact Center, sulla piattaforma di comunicazione viene trasferita dal Gruppo di ricerca iniziale a un Gruppo di ricerca con musica di attesa. In un Gruppo di ricerca con musica di attesa possono essere applicati trattamenti di elaborazione coda come musica di attesa e annunci.
4. In base alla sua impostazione di flussi di lavoro/code, OpenScape Contact Center individua il più appropriato utente disponibile a gestire la chiamata.
5. In base al numero abbonato al quale è connesso l'utente, OpenScape Contact Center segnala alla piattaforma di comunicazione di instradare la chiamata a tale numero.

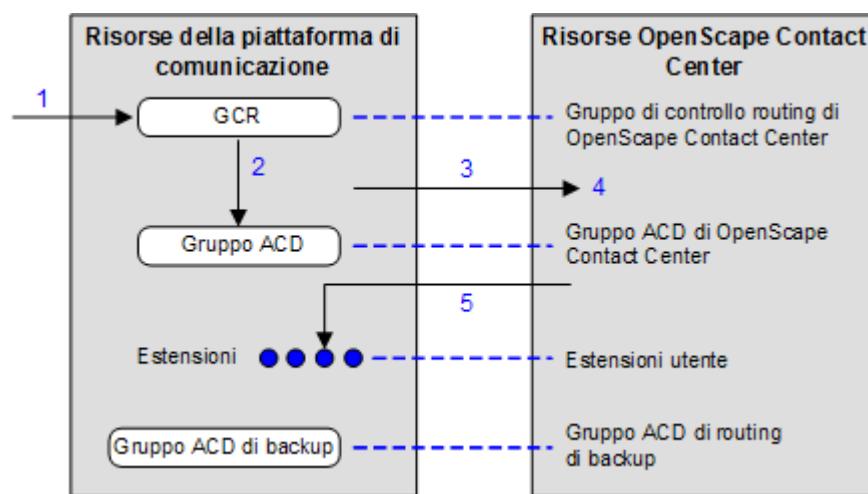
NOTA: Il routing di backup viene gestito facendo passare il Gruppo di ricerca iniziale dalla modalità Manual a quella Circular quando OpenScape Contact Center non è operativo.

Operazioni con le risorse voce

Interazione di base con la piattaforma di comunicazione

11.2.2 Interazione con risorse di OpenScape 4000 o di HiPath 4000

Il diagramma seguente fornisce una semplice introduzione all'interazione di OpenScape Contact Center con le risorse della piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000. Mostra le risorse chiave della piattaforma di comunicazione monitorate da OpenScape Contact Center e gli equivalenti nella configurazione di OpenScape Contact Center; inoltre ne descrive le interazioni tramite un esempio di elaborazione iniziale delle chiamate.



Le fasi numerate sono:

1. Ogni numero selezionato, gestito dal centro contatti, viene associato a un gruppo di controllo routing (GCR) dedicato. Le chiamate entranti su tali numeri selezionati vengono elaborate secondo le direttive di routing per il gruppo di controllo routing.
2. In base alle impostazioni preconfigurate ART e per il gruppo di turni, il gruppo di controllo routing associa la chiamata a un gruppo ACD dedicato. Il gruppo ACD impostato per l'elaborazione di OpenScape Contact Center è configurato senza utenti.

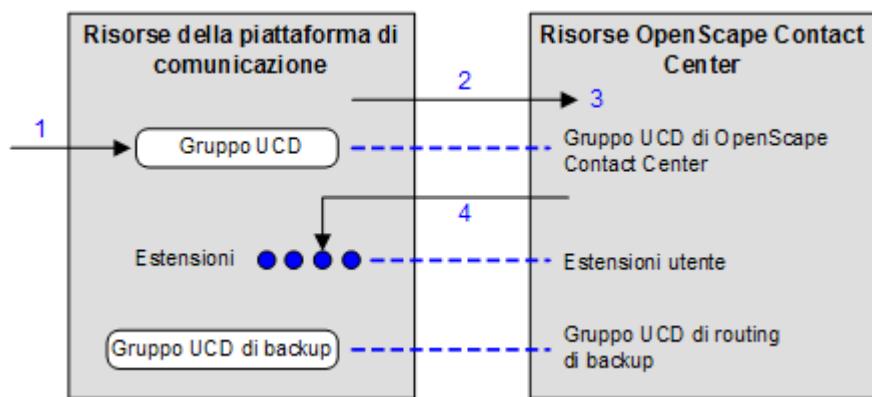
NOTA: Se il gruppo di controllo routing rileva che OpenScape Contact Center non è operativo, instrada la chiamata a un gruppo ACD dedicato al routing di backup.

3. La chiamata è in attesa sulla piattaforma di comunicazione mentre questa avverte OpenScape Contact Center in merito.
4. In base alla sua impostazione di flussi di lavoro/code, OpenScape Contact Center individua il più appropriato utente disponibile a gestire la chiamata.

5. In base all'estensione alla quale è connesso l'utente, OpenScape Contact Center segnala alla piattaforma di comunicazione di instradare la chiamata a tale estensione.

11.2.3 Interazione con risorse di OpenScape Business

Il diagramma seguente fornisce una semplice introduzione all'interazione di OpenScape Contact Center con le risorse della piattaforma di comunicazione OpenScape Business. Mostra le risorse chiave della piattaforma di comunicazione monitorate da OpenScape Contact Center e gli equivalenti nella configurazione di OpenScape Contact Center; inoltre ne descrive le interazioni tramite un esempio di elaborazione iniziale delle chiamate.



Le fasi numerate sono:

1. Un CDL associa i numeri selezionati, gestiti dal centro contatti, a un gruppo UCD dedicato.
2. La chiamata è in attesa sulla piattaforma di comunicazione mentre questa avverte OpenScape Contact Center in merito.
3. In base alla sua impostazione di flussi di lavoro/code, OpenScape Contact Center individua il più appropriato utente disponibile a gestire la chiamata.
4. In base all'estensione alla quale è connesso l'utente, OpenScape Contact Center segnala alla piattaforma di comunicazione di instradare la chiamata a tale estensione.

Operazioni con le risorse voce

Risorse della piattaforma di comunicazione

11.3 Risorse della piattaforma di comunicazione

Per instradare chiamate telefoniche e raccogliere dati statistici, OpenScape Contact Center monitora un insieme di risorse chiave sulla piattaforma di comunicazione. Per utilizzare l'applicazione Manager, è necessario configurare una definizione corrispondente all'interno di OpenScape Contact Center per ciascuna risorsa sulla piattaforma di comunicazione.

NOTA: Per ulteriori informazioni sulla configurazione di definizioni di risorse corrispondenti, vedere la *Guida di Manager*.

La tabella seguente mostra le risorse configurate in OpenScape Contact Center per ciascuna piattaforma di comunicazione. Le risorse della piattaforma di comunicazione contrassegnate con "S" nella tabella possono essere sincronizzate con la piattaforma per condividere le informazioni di configurazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 11.4, "Informazioni su Config Sync", a pagina 279](#).

NOTA: Quando il sistema è connesso alla piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, la funzione Config Sync non è supportata.

Risorsa	OpenScape Voice	OpenScape 4000 o HiPath 4000	OpenScape Business	HiPath DX
ID utente		S	S	S
Estensioni		S	S	S
Numeri abbonato utente	S			
Gruppi di controllo routing		S		
Gruppi UCD			S	
Gruppi di ricerca	S			
Gruppi ACD		S		S
Code ACD				S
Gruppi di linee		S		
Destinazioni coda	✓			
Destinazioni a cui riaccodare		✓	✓	✓
Numeri di transito di rete	✓	✓	✓	✓
Numeri di transito IVR	✓	✓		✓

Tabella 10

Risorse principali della piattaforma di comunicazione

11.4 Informazioni su Config Sync

La funzione Config Sync (sincronizzazione della configurazione) monitora le risorse chiave della piattaforma di comunicazione per il centro contatti e sincronizza le definizioni di OpenScape Contact Center con quelle della piattaforma di comunicazione. Quando viene individuata una modifica della configurazione, Config Sync fornisce immediatamente al sistema OpenScape Contact Center i dettagli di tale modifica, riducendo errori di configurazione, immissioni manuali e attività di amministrazione duplicate. Per l'elenco delle risorse della piattaforma di comunicazione che possono essere monitorate, vedere [Sezione 11.3, "Risorse della piattaforma di comunicazione", a pagina 278](#).

Config Sync monitora e sincronizza solo le risorse della piattaforma di comunicazione che rientrano negli intervalli di dominio delle risorse specificati. Ciò consente all'utente di impostare la funzione Config Sync in modo da concentrarsi su risorse dedicate del centro contatti, quali estensione di un agente, e di ignorare risorse non essenziali quali l'estensione alla segreteria. Ad esempio, in un piccolo centro contatti, è possibile impostare Config Sync per monitorare estensioni nell'intervallo compreso tra 121 e 140. Quando sulla piattaforma di comunicazione si crea una nuova estensione in tale intervallo, viene creata una definizione di estensione equivalente in OpenScape Contact Center.

La sincronizzazione viene guidata dal Server Config Sync OpenScape Contact Center. Quando si avvia il server Config Sync o si sincronizzano risorse manualmente, il server Config Sync sincronizza le definizioni OpenScape Contact Center con quelle sulla piattaforma di comunicazione. Per informazioni relative a come attivare la funzione Config Sync, vedere [Sezione 11.5.4, "Configurazione delle impostazioni Config Sync", a pagina 291](#).

Config Sync gestisce le modifiche agli ID utente e alle altre risorse in modo diverso. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 11.4.1, "Trattamento degli ID utente da parte di Config Sync", a pagina 280](#) e [Sezione 11.4.2, "Trattamento delle altre risorse da parte di Config Sync", a pagina 281](#).

NOTA: Quando il sistema è connesso alla piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, la funzione Config Sync non è supportata.

11.4.1 Trattamento degli ID utente da parte di Config Sync

La seguente tabella elenca le azioni eseguite quando il server Config Sync rileva modifiche agli ID utente che rientrano in un intervallo di dominio Config Sync definito.

Il server Config Sync rileva...	Azione eseguita...
È stato aggiunto un utente alla piattaforma di comunicazione che non esiste in OpenScape Contact Center	Config Sync crea una nuova definizione di base per l'utente in OpenScape Contact Center (ID utente, nome utente e gruppo di backup) e imposta lo stato della risorsa su Incompleto . Per ulteriori informazioni sul completamento delle definizioni, vedere Sezione 11.4.1.1, "Completamento di una definizione utente creata da Config Sync", a pagina 281 .
È stato aggiunto un utente ad OpenScape Contact Center che non esiste nella piattaforma di comunicazione	Imposta lo stato della definizione OpenScape Contact Center su Errore di sincronizzazione piattaforma di comunicazione .
Un utente è stato eliminato dalla piattaforma di comunicazione ma esiste ancora in OpenScape Contact Center	Se l'utente è autorizzato a gestire solo chiamate, Config Sync imposta lo stato della definizione OpenScape Contact Center su Inattivo . Se l'utente è autorizzato a connettersi ad altri supporti, il supporto voce viene disattivato nel suo caso.
Un utente è stato eliminato da OpenScape Contact Center ma esiste ancora nella piattaforma di comunicazione	Config Sync imposta lo stato della definizione OpenScape Contact Center su Errore di sincronizzazione OpenScape Contact Center .

Tabella 11

Azioni di Config Sync in caso di modifiche agli ID utente

11.4.1.1 Completamento di una definizione utente creata da Config Sync

Quando il server Config Sync rileva una nuova definizione utente sulla piattaforma di comunicazione con un ID che rientra all'interno di uno degli intervalli di dominio ID utente Config Sync definiti, crea una definizione utente minima in OpenScape Contact Center. La definizione utente comprende quanto segue:

- ID utente
- Nome utente
- Gruppo di backup

Prima che un utente diventi completamente operativo, è necessario specificare tutte le proprietà nella definizione utente. Un modo per verificare che non vi siano definizioni utente incomplete è controllare nel Centro amministrazione che nessun utente si trovi nello stato **Incompleto**. Spesso si tratta di definizioni utente create di recente.

Per completare una definizione utente creata da Config Sync:

1. In **Centro amministrazione**, in **Generale**, fare clic su **Utenti**, quindi, nel riquadro a destra, fare doppio clic sull'utente da completare.
2. Specificare le proprietà utente rimanenti, come necessario (vedere [Sezione 4.1, "Configurazione di un utente", a pagina 31](#)).

11.4.2 Trattamento delle altre risorse da parte di Config Sync

La seguente tabella elenca le azioni eseguite quando il server Config Sync rileva modifiche a risorse diverse dagli ID utente (ad esempio estensioni e destinazioni a cui riaccodare) i cui ID rientrano in un intervallo di dominio Config Sync definito.

Il server Config Sync rileva...	Azione eseguita...
Alla piattaforma di comunicazione è stata aggiunta una risorsa che non esiste in OpenScape Contact Center	Config Sync crea una nuova definizione OpenScape Contact Center per la risorsa, le assegna il nome dell'intervallo di dominio e imposta lo stato della risorsa su Attivo .
Ad OpenScape Contact Center è stata aggiunta una risorsa che non esiste nella piattaforma di comunicazione	Imposta lo stato della definizione OpenScape Contact Center su Errore di sincronizzazione piattaforma di comunicazione .

Tabella 12

Azioni di Config Sync in caso di modifiche ad altre risorse

Operazioni con le risorse voce

Configurazione delle opzioni voce

Il server Config Sync rileva...	Azione eseguita...
Una risorsa è stata eliminata dalla piattaforma di comunicazione ma esiste ancora in OpenScape Contact Center	Config Sync elimina la definizione OpenScape Contact Center per la risorsa.
Una risorsa è stata eliminata da OpenScape Contact Center ma esiste ancora nella piattaforma di comunicazione	Imposta lo stato della definizione OpenScape Contact Center su Errore di sincronizzazione OpenScape Contact Center .

Tabella 12

Azioni di Config Sync in caso di modifiche ad altre risorse

11.5 Configurazione delle opzioni voce

Utilizzare le opzioni Voce per configurare le impostazioni predefinite per la funzione voce. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- Sezione 11.5.1, "Configurazione della strategia di routing voce, della coda e dell'estensione di timeout predefinite", a pagina 282
- Sezione 11.5.2, "Configurazione delle impostazioni coda errori voce", a pagina 284
- Sezione 11.5.3, "Configurazione delle impostazioni della piattaforma di comunicazione", a pagina 285
- Sezione 11.5.4, "Configurazione delle impostazioni Config Sync", a pagina 291
- Sezione 11.5.5, "Configurazione delle impostazioni di VoiceXML", a pagina 292

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione voce, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

11.5.1 Configurazione della strategia di routing voce, della coda e dell'estensione di timeout predefinite

Per la funzione voce è necessario specificare le impostazioni predefinite seguenti:

- **Flusso di lavoro Strategia di routing predefinito** – Il flusso di lavoro Strategia di routing utilizzato inizialmente per instradare tutte le chiamate nel centro contatti. È possibile configurare il flusso di lavoro Strategia di routing predefinito in modo che si colleghi agli altri flussi di lavoro Strategia di routing, se necessario.

- **Coda predefinita** – La coda che si desidera utilizzare come opzione predefinita per la voce Nessuna corrispondenza trovata (*) in un componente Tabella destinazioni.

Estensione di timeout – L'estensione a cui viene instradata una chiamata, a condizione che sia stato specificato un timeout quando è stata configurata una coda. In generale, l'estensione di timeout dovrebbe essere utilizzata per spostare la chiamata all'esterno del sistema OpenScape Contact Center. L'estensione di timeout *non* deve essere configurata in riferimento a quanto segue, in base al tipo di piattaforma di comunicazione utilizzato:

- OpenScape Voice – un numero pilota per un gruppo di ricerca con musica di attesa OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 o HiPath 4000 – un numero pilota per un gruppo di controllo routing di OpenScape Contact Center.
- OpenScape Business – un numero chiamata CDL per un gruppo UCD di OpenScape Contact Center.

Prima di configurare queste impostazioni, assicurarsi di creare il flusso di lavoro Strategia di routing (vedere [Sezione 9.4, "Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing", a pagina 223](#)) e la coda (vedere [Sezione 10.3, "Configurazione di una coda", a pagina 254](#)) da utilizzare come predefiniti.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare la strategia di routing voce predefinita, la coda e l'estensione di timeout. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare la strategia di routing voce e la coda predefinite:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Voce**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Predefinito**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Strategia di routing**, selezionare la Strategia di routing voce da utilizzare inizialmente per instradare tutte le chiamate.
 - Nell'elenco **Coda**, selezionare la coda voce da utilizzare come opzione predefinita per la voce Nessuna corrispondenza trovata (*) in un componente Tabella destinazioni.
 - Nella casella **Estensione di timeout** immettere l'estensione da utilizzare come predefinita. L'estensione di timeout è l'estensione a cui viene instradata una chiamata, a condizione che sia stato specificato un timeout quando è stata configurata una coda.
4. Fare clic su **OK**.

11.5.2 Configurazione delle impostazioni coda errori voce

La coda errori è la coda alla quale vengono dirette le chiamate nel caso di errori di sistema risolvibili. Gli errori di sistema risolvibili sono errori generati dai server OpenScape Contact Center che non possono essere gestiti tramite l'opzione **Uscita in seguito all'errore** disponibile in alcuni dei componenti del flusso di lavoro. Se si rileva un errore di sistema recuperabile in un flusso di lavoro Strategia di routing, la chiamata può essere instradata a una coda errori, da dove viene trasferita a un utente appropriato.

Nel caso di un errore critico, ad esempio una condizione di inattività del sistema mentre la chiamata viene gestita sull'estensione di un elaboratore vocale, il sistema devia la chiamata a un numero di trasferimento per errori. Il numero di trasferimento errore non ha lo stesso scopo dell'estensione di timeout associata a una coda. Il numero di trasferimento errore può essere uno dei seguenti, in base al tipo di piattaforma di comunicazione a cui è collegato il sistema:

- OpenScape Voice – un numero pilota per un gruppo di ricerca con musica di attesa OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 o HiPath 4000 – il numero pilota per un gruppo di controllo routing di OpenScape Contact Center.
- OpenScape Business – il numero chiamate CDL per un gruppo UCD di OpenScape Contact Center

NOTA: In caso di inattività del sistema che non consente di elaborare la chiamata, la piattaforma di comunicazione può invocare il routing di backup. In una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000, quando il sistema esce dal routing di backup, tutte le chiamate ripristinate vengono inserite nella coda degli errori con una priorità di 50.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare le impostazioni coda errori voce. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#). Inoltre gli elaboratori vocali vengono condivisi fra unità operative. Pertanto, nel caso di un errore critico, le chiamate verranno trasferite a un singolo numero di trasferimento per errore ovvero al numero di trasferimento associato all'unità operativa errore. Per ulteriori informazioni sulle unità operative errore, vedere [Sezione 19.6, "Configurare l'unità operativa errore", a pagina 415](#).

Per configurare la coda errori voce:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Voce**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Errore**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Coda**, selezionare la coda a cui vengono diretti i contatti nel caso di errori risolvibili.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la coda errori.
 - Nell'elenco **Numero trasferimento**, selezionare il numero a cui vengono diretti i contatti in caso di errori critici.
4. Fare clic su **OK**.

11.5.3 Configurazione delle impostazioni della piattaforma di comunicazione

Durante l'installazione del software di OpenScape Contact Center, è stato selezionata la piattaforma di comunicazione alla quale è connesso il sistema.

IMPORTANTE: La modifica della piattaforma di comunicazione selezionata, dopo l'installazione iniziale, può compromettere il funzionamento del sistema. Se si prevede di modificare la piattaforma di comunicazione, contattare il rappresentante dell'assistenza. Nel server installato potrebbe non essere disponibile tutto il software necessario per il funzionamento con un'altra piattaforma di comunicazione. Nella maggior parte dei casi, è necessario modificare solo il tipo della piattaforma di comunicazione quando ci si connette a un database di progettazione a scopi di configurazione. Se si è connessi al database di produzione e si modifica il tipo di piattaforma di comunicazione, è necessario riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale.

È possibile configurare le impostazioni per la piattaforma di comunicazione selezionata, incluse:

- Le impostazioni utilizzate per determinare se OpenScape Contact Center funziona correttamente o deve utilizzare il routing di backup (richiesto solo per OpenScape 4000 o HiPath 4000).
- L'impostazione della funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center.
- Le Impostazioni Server CSTA per il modulo dell'interfaccia della piattaforma di comunicazione.

11.5.3.1 Configurazione di una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice

Questa sezione descrive come configurare una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si modificano le impostazioni di CSTA Signaling Manager, è necessario riavviare il T-Server sul server principale OpenScape Contact Center.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni della piattaforma di comunicazione, tranne per la funzione Squillo senza risposta OpenScape Contact Center che può essere configurata solo da un amministratore dell'unità operativa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby) e si apportano modifiche alle impostazioni della piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, queste non vengono replicate nel server di backup. Pertanto apportare separatamente le stesse modifiche al server di backup. In questo caso, quando si accede all'applicazione Manager, è necessario connettersi al server fisico di backup, utilizzando il formato *numeroporta@nomeserver*.

Per configurare una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Voce**.
3. Fare clic sulla scheda **Piattaforma di comunicazione**.
4. In **Impostazioni piattaforma di comunicazione**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Distribuzione nodi**, selezionare la distribuzione di sottorete.
 - **Sottorete comune** – Indica che i nodi risiedono in una sottorete comune.
 - **Sottoreti separate** – Indica che i nodi risiedono in sottoreti separate.

- Per attivare la funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center, selezionare la casella di controllo **Attiva Squillo senza risposta**.

NOTA: Quando il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice V7 R1 o V8, è necessario selezionare la casella di controllo **Attiva Squillo senza risposta** per consentire al sistema di eseguire richiamate in caso di chiamate senza risposta quando si utilizza un dispositivo preferito diverso dal telefono da scrivania.

5. In **Impostazioni CSTA Signaling Manager**, procedere come segue:

- Se è stato selezionato **Sottorete comune** nella fase 4:
 - Nella casella **Indirizzo IP**, immettere l'indirizzo IP del servizio CSTA Signaling Manager.
 - Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del servizio CSTA Signaling Manager.
- Se è stato selezionato **Sottoreti separate** nella fase 4:
 - Nella casella **Nome servizio**, digitare il nome del servizio CSTA Signaling Manager.
 - Nella casella **Nome dominio**, digitare il nome dominio completo per il servizio CSTA Signaling Manager.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), la configurazione del nome del servizio e del nome del dominio deve essere la stessa sul server principale e su quello di backup.

- Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del servizio CSTA Signaling Manager.

6. Fare clic su **OK**.

11.5.3.2 Configurazione di una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000

Questa sezione descrive come configurare una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si modificano le proprietà del server CSTA, è necessario riavviare il T-Server sul server principale OpenScape Contact Center.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni della piattaforma di comunicazione, tranne per la funzione Squillo senza risposta OpenScape Contact Center che può essere configurata solo da un amministratore dell'unità operativa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Voce**.
3. Fare clic sulla scheda **Piattaforma di comunicazione**.
4. In **Impostazioni piattaforma di comunicazione**, procedere come segue:
 - Quando il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby) ed è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, nell'elenco delle **modalità operative**, selezionare la modalità desiderata. Le scelte disponibili sono: **Simplex** o **Duplex**.
 - Quando il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), nell'elenco dei **modelli di distribuzione**, selezionare il modello desiderato. Le scelte disponibili sono: **Autonomo** o **Access Point emergenza**.
 - Nella casella **Nome applicazione monitoraggio sistema**, il nome predefinito è OSCC. Se si stanno collegando più server principali a una sola piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, è sufficiente modificare il nome predefinito. In questo caso il nome

dell'applicazione di monitoraggio sistema è necessario per l'identificazione univoca del server. Il nome immesso in questa fase deve corrispondere a quello dell'applicazione configurato per il server nelle impostazioni CSTA caricate sulla piattaforma di comunicazione.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), il nome dell'applicazione heartbeat deve essere lo stesso sul server principale e su quello di backup.

- Nella casella **Numero fallback**, digitare il numero ACD predefinito al quale dirigere tutte le chiamate se la piattaforma di comunicazione rileva un problema nel monitoraggio sistema OpenScape Contact Center.
 - Nella casella **Intervallo impulsi**, digitare l'intervallo, in secondi, tra gli impulsi di monitoraggio sistema inviati da OpenScape Contact Center alla piattaforma di comunicazione. Il valore predefinito è 15 secondi.
 - Per attivare la funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center, selezionare la casella di controllo **Attiva Squillo senza risposta**.
5. Quando il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, in base alla configurazione dell'alta disponibilità (warm standby), procedere in uno dei modi seguenti:
- Se il sistema non è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), in **Impostazioni Server CSTA** procedere come segue:
 - Nella casella **Nome host**, specificare il nome host della piattaforma di comunicazione.
 - Nella casella **Numero porta**, digitare il numero della porta CSTA sulla piattaforma di comunicazione.
 - Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby) e il modello di distribuzione selezionato è **Autonomo**, in **Impostazioni Server CSTA**:
 - Nella casella **Nome host**, specificare il nome host della piattaforma di comunicazione.
 - Nella casella **Numero porta**, digitare il numero della porta CSTA sulla piattaforma di comunicazione. Assicurarsi di immettere un numero porta diverso per il server principale e per quello di backup.
 - Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby) e il modello di distribuzione selezionato è **Access Point emergenza**:
 - In **Impostazioni CSTA principali**, nella casella **Nome host**, specificare il nome host della piattaforma di comunicazione.

- In **Impostazioni CSTA principali**, nella casella **Numero porta**, digitare il numero porta per CSTA nella piattaforma di comunicazione. Assicurarsi di immettere un numero porta diverso per il server principale e per quello di backup.
- In **Impostazioni CSTA Access Point Emergency**, nella casella **Nome host**, digitare il nome host dell'unità di emergenza Access Point.
- In **Impostazioni CSTA Access Point Emergency**, nella casella **Numero porta**, digitare il numero della porta dell'unità di emergenza Access Point. Assicurarsi di immettere un numero porta diverso per il server principale e per quello di backup.

6. Fare clic su **OK**.

11.5.3.3 Configurazione di una piattaforma di comunicazione OpenScape Business

Questa sezione descrive come configurare una piattaforma di comunicazione OpenScape Business.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si modificano le proprietà del server CSTA, è necessario riavviare il T-Server sul server principale OpenScape Contact Center.

Per configurare OpenScape Business:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Voce**.
3. Fare clic sulla scheda **Piattaforma di comunicazione**.
4. Per attivare la funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center, selezionare la casella di controllo **Attiva Squillo senza risposta**.
5. In **Impostazioni Server CSTA**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome host**, specificare il nome host del computer dove risiede il server CSTA.
 - Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del server CSTA.
6. Fare clic su **OK**.

11.5.4 Configurazione delle impostazioni Config Sync

È possibile attivare la funzione Config Sync (vedere [Sezione 11.4, "Informazioni su Config Sync", a pagina 279](#)) e configurare varie impostazioni in merito, ad esempio quando viene eseguita la sincronizzazione.

NOTA: Quando il sistema è connesso alla piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, la funzione Config Sync non è supportata.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni Config Sync. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni Config Sync:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Voce**.
3. Fare clic sulla scheda **Config Sync**.
4. Per attivare le impostazioni di sincronizzazione selezionare in **Config Sync** la casella di controllo **Attiva**.
5. In **Accesso alla piattaforma di comunicazione** (non disponibile in OpenScape Voice), configurare gli elementi seguenti che consentono al server Config-Sync di accedere alla piattaforma di comunicazione e apportare potenzialmente modifiche alle risorse della piattaforma di comunicazione:
 - a) Nella casella **Indirizzo IP**, digitare l'indirizzo IP della piattaforma di comunicazione. Se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, si tratta dell'indirizzo IP della piattaforma di comunicazione sulla LAN del cliente.
 - b) Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta della piattaforma di comunicazione. Se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, si tratta del numero di porta del sistema OpenScape Contact Center alla quale si collega la piattaforma di comunicazione.
 - c) Nella casella **Nome logon**, digitare il nome utente per la connessione alla piattaforma di comunicazione.

Operazioni con le risorse voce

Configurazione delle opzioni voce

- d) Nella casella **Password**, digitare la password per la connessione alla piattaforma di comunicazione.
 - e) Nella casella **Conferma password**, reimmettere la password per confermarne la correttezza.
 - f) Nella casella **Livello di blocco**, digitare o selezionare il livello di accesso alla piattaforma di comunicazione. È possibile immettere un valore da 1 a 15.
6. In **Allocazione intervallo**, nella casella **Dimensioni creazione automatica**, specificare le dimensioni dell'intervallo di dominio delle risorse definito automaticamente. Se in OpenScape Contact Center si crea una risorsa esterna all'intervallo di dominio risorse Config Sync, viene richiesto di aggiungerla all'intervallo di dominio. Il valore in questa casella definisce l'incremento utilizzato. È possibile immettere un valore da 1 a 1000. Il valore predefinito è 1.
7. In **Sincronizzazione**, selezionare la casella di controllo **All'ora di manutenzione dati** in modo da sincronizzare automaticamente le risorse della piattaforma di comunicazione e di OpenScape Contact Center dopo la manutenzione dati, di solito 20 minuti dopo l'ora di manutenzione dati.

NOTA: Se si è dotati dell'autorizzazione amministratore necessaria, è possibile fare clic su **Sincronizza adesso** per sincronizzare manualmente le risorse della piattaforma di comunicazione e di OpenScape Contact Center; eseguire l'operazione soltanto durante i periodi con un volume di contatti limitato.

11.5.5 Configurazione delle impostazioni di VoiceXML

È possibile attivare la funzione VoiceXML e configurare il numero di porta che il Server di interazione Web utilizza per comunicare con il Server Web aziendale per l'integrazione di VoiceXML.

Per ulteriori informazioni sulla funzione VoiceXML, vedere il *Manuale di Integrazione VoiceXML*.

NOTA: Se si è connessi al database di produzione e si modifica il numero di porta, è necessario riavviare il server di interazione Web sul server principale.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni VoiceXML. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni VoiceXML:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Voce**.
3. Fare clic sulla scheda **VoiceXML**.
4. Per attivare la funzione VoiceXML, in **VoiceXML**, selezionare la casella di controllo **Attiva**.
5. In **Impostazioni porta**, nell'elenco **Numero porta**, selezionare la porta che il server di interazione Web utilizza per comunicare con il server Web aziendale a supporto della VoiceXML. È possibile selezionare una porta non protetta o protetta (TLS attivo). Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.3, "Configurazione delle impostazioni del server Web", a pagina 427](#).
6. Fare clic su **OK**.

Operazioni con le risorse voce
Configurazione delle opzioni voce

12 Operazioni con Call Director

Questo capitolo presenta Call Director e fornisce istruzioni per operare con le risorse Call Director configurabili nell'applicazione Manager.

Call Director è una funzione voce concessa in licenza che consente di riprodurre messaggi e interagire con il chiamante. Un messaggio (file .wav) può dare il benvenuto al chiamante, fornire un prompt di menu, raccogliere dati numerici o riprodurre un dato statistico sul livello di prestazioni. Ad esempio, è possibile invitare il chiamante a "Premere 1 per il Servizio, 2 per le Vendite".

I componenti di Call Director contribuiscono ad abbinare i chiamanti e il migliore utente disponibile, nei flussi di lavoro Strategia di routing ed Elaborazione coda. Per creare file .wav da utilizzare con i componenti Call Director, è necessario avvalersi di applicazioni di terzi. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#).

12.1 Interazione fra piattaforma di comunicazione ed elaboratore vocale

Quando il sistema è concesso in licenza per CallDirector, viene utilizzato un processore vocale per riprodurre annunci e registrazioni interattive, nonché raccogliere le cifre immesse da un chiamante. Il sistema supporta i seguenti elaboratori vocali:

- **OpenScape Contact Media Service**— è possibile configurare più elaboratori vocali

Quando un componente di un flusso di lavoro invoca una funzione di Call Director, la chiamata viene instradata a un'estensione dedicata ai servizi Call Director.

NOTA: La piattaforma di comunicazione OpenScape Voice utilizza il termine numero abbonato anziché estensione.

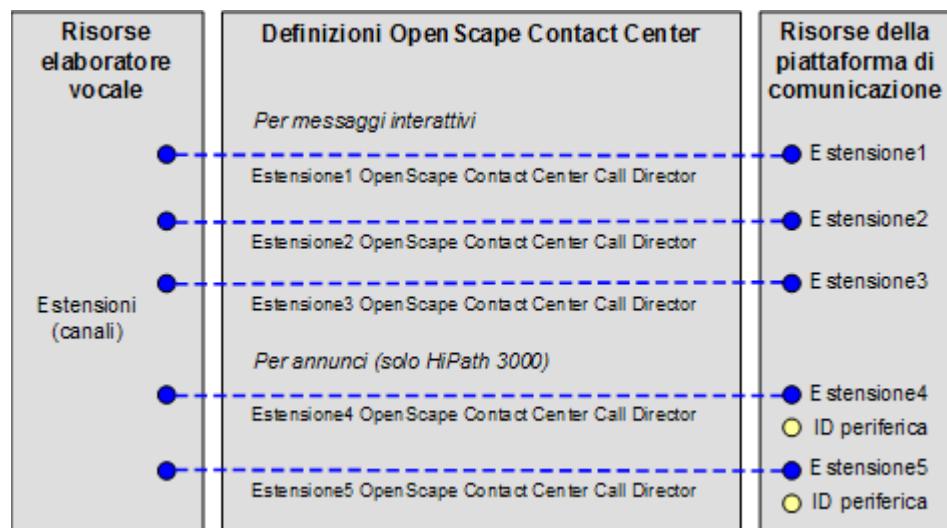
NOTA: Quando una chiamata viene instradata a un'estensione Call Director interattiva, il chiamante può avvertire un breve squillo prima che l'elaboratore vocale risponda.

Nel Centro telefonia, ogni estensione Call Director dedicata associa un'estensione (o canale) Elaboratore vocale a un'estensione della piattaforma di comunicazione riservata per i messaggi interattivi. Per gli annunci (solo OpenScape Business), l'estensione Call Director associa inoltre l'estensione dell'elaboratore vocale all'ID periferica di una piattaforma di comunicazione.

Operazioni con Call Director

Componenti dei flussi di lavoro Call Director

Il numero di estensioni richieste dipende dalla capacità e dal sito. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante dell'assistenza.



Assicurarsi di completare la configurazione dell'elaboratore vocale prima di configurare le estensioni Call Director. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 12.3.1, "Configurazione di un elaboratore vocale", a pagina 297](#). Per informazioni sui parametri utilizzati per configurare le estensioni Call Director, vedere la *Guida di Manager*.

12.2 Componenti dei flussi di lavoro Call Director

Questi componenti dei flussi di lavoro invocano direttamente la funzionalità Call Director:

- I componenti Prompt di menu riproducono un prompt vocale a un chiamante, che fornisce una risposta sulla quale può basarsi il routing del contatto e la sua successiva elaborazione nel flusso di lavoro.
- I componenti Messaggio riproducono un messaggio acustico a un contatto specifico.
- I componenti Messaggio prestazioni riproducono un messaggio acustico, seguito da un messaggio su un dato statistico della coda, quindi da un messaggio finale.
- I componenti Raccolta cifre riproducono un messaggio acustico, raccolgono informazioni numeriche, come il numero di un account, dal chiamante e le memorizzano in Dati contatto.
- I componenti Riproduzione numeri riproducono un numero a una chiamata. Il numero può essere configurato come parte del componente e recuperato dai Dati contatto.

Per dettagli sulla configurazione di questi componenti, consultare la *Guida di Manager*.

12.3 Configurazione delle risorse Call Director

Prima di utilizzare i componenti di Call Director in un flusso di lavoro, è necessario:

- Configurare le estensioni di Call Director – vedere la *Guida di Manager*.
- Configurare gli elaboratori vocali, vedere [Sezione 12.3.1, "Configurazione di un elaboratore vocale"](#), a pagina 297.
- Configurare i file .wav da utilizzare – vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav"](#), a pagina 300.

NOTA: La configurazione iniziale di Call Director normalmente viene impostata dal rappresentante dell'assistenza. Per informazioni sulle operazioni di impostazione, vedere il *Manuale di Integrazione delle Piattaforme di Comunicazione*.

12.3.1 Configurazione di un elaboratore vocale

Se si utilizza Call Director, è necessario configurare gli elaboratori vocali da utilizzare con il sistema. Il sistema supporta i seguenti elaboratori vocali:

- OpenScape Contact Media Service – è possibile configurare più elaboratori vocali

Operazioni con Call Director

Configurazione delle risorse Call Director

Per ulteriori informazioni sul OpenScape Contact Media Service, vedere il *OpenScape Contact Media Service Installation Guide* (Manuale di installazione del OpenScape Contact Media Service).

IMPORTANTE: Quando si è collegati al database di produzione, assicurarsi di aver completato la configurazione dell'elaboratore vocale prima di configurare le estensioni o i numeri abbonato Call Director.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), sono necessari elaboratori voce ridondanti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 18.1, "Configurazione di Call Director in un ambiente ad alta disponibilità \(warm standby\)", a pagina 400](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare un elaboratore vocale. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare un elaboratore vocale:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro telefonia** e infine fare clic su **Elaboratore vocale**.
2. In **Elaboratore vocale**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare il nome dell'elaboratore vocale.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per l'elaboratore vocale.
 - Nella casella **Nome host**, immettere il nome host o l'indirizzo IP del computer host in cui risiede l'elaboratore vocale.
 - Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta che l'elaboratore vocale utilizza per la comunicazione CTI. Se il sistema utilizza più elaboratori vocali del OpenScape Contact Media Service, è possibile configurare lo stesso numero di porta per ogni elaboratore vocale. Valore predefinito: 6027
 - Se il sistema utilizza più elaboratori vocali distribuiti, nell'elenco **Regione elaboratore vocale**, selezionare la regione da associare all'elaboratore vocale. La regione deve essere già configurata. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 12.3.2, "Configurazione di una regione elaboratore vocale", a pagina 299](#). L'opzione di utilizzare elaboratori vocali distribuiti viene configurata nelle opzioni generali di Call Director. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 12.4.1, "Configurazione delle opzioni](#)

generali di Call Director", a pagina 303.

- Nella casella **Password**, inserire la password per l'account utente utilizzato per stabilire una connessione con l'elaboratore vocale. Valore predefinito: Un1Fy
3. Fare clic su **OK**.

12.3.2 Configurazione di una regione elaboratore vocale

Se il sistema utilizza più elaboratori vocali OpenScape Contact Media Service, è possibile scegliere di distribuire gli elaboratori vocali a diverse regioni. Ciò consente di indirizzare le chiamate alle estensioni elaboratore vocale in regioni diverse. In questo caso, è necessario configurare le regioni da utilizzare.

NOTA: L'opzione di utilizzare elaboratori vocali distribuiti viene configurata nelle opzioni di Call Director. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 12.4.1, "Configurazione delle opzioni generali di Call Director", a pagina 303](#).

Per configurare una regione elaboratore vocale:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro telefonia** e infine fare clic su **Regione elaboratore vocale**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Regione elaboratore vocale**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome per la regione elaboratore vocale.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la regione elaboratore vocale.
3. Fare clic sulla scheda **Elaboratori vocali**
4. In **Includi**, selezionare la casella di controllo per ogni elaboratore vocale che si desidera associare a questa regione.

12.3.3 Configurazione di un file .wav

Se nel centro contatti è attiva la funzione Call Director, è necessario configurare una risorsa per ciascun file audio (.wav) da utilizzare nei componenti flusso di lavoro e in altre impostazioni correlate di Call Director.

NOTA: Per creare o modificare un file .wav, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **File WAV**.

È possibile caricare un file .wav dal server o da un client. I file .wav caricati vengono memorizzati nella cartella WaveFiles sul server. I nomi dei percorsi file non vengono memorizzati nella risorsa. Il sistema cerca nella cartella WaveFiles selezionata per i file .wav.

NOTA: Quando il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), i file .wav non vengono replicati sul server di backup. È necessario copiare manualmente i file .wav nella cartella WaveFiles del server di backup e assicurarsi che i file .wav sul server principale e quelli sul server di backup rimangano sincronizzati. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 18.1, "Configurazione di Call Director in un ambiente ad alta disponibilità \(warm standby\)"](#), a pagina 400.

I file .wav devono soddisfare requisiti specifici (vedere [Sezione 12.3.3.1, "Requisiti file .wav di Call Director"](#), a pagina 302). I file .wav devono essere creati utilizzando software e hardware di terze parti. Il produttore non fornisce il software o l'hardware necessari per creare i file .wav.

Per configurare un file .wav:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Voce** quindi fare clic su **File WAV**.
2. Nella scheda **Generale**, in **File**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare il nome del file .wav. È possibile sfogliare per selezionare e caricare il file .wav nella cartella WaveFiles.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), per selezionare il file .wav l'applicazione Manager deve essere connessa a un server fisico, utilizzando il formato *numeroporta@nomeserver*.

NOTA: Se si è connessi a un database di produzione, si può fare clic su per riprodurre il file .wav. Non è consentito riprodurre file .wav quando si è connessi a un database di progettazione.

- Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il file .wav. Utilizzare la descrizione per specificare quali informazioni devono essere presentate nel file .wav.

La casella di controllo **Installato** è un elemento di sola lettura utilizzato quando si è connessi a un database di produzione per indicare se il file .wav è installato o meno nella cartella WaveFiles. Se il sistema non riesce a rilevare il file .wav, la casella di controllo **Installato** risulta deselezionata. Questa casella di controllo è sempre deselezionata quando si è connessi a un database di progettazione. È possibile salvare la definizione del file .wav anche se il sistema non riesce a individuare tale file .wav.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), la casella di controllo **Installato** funziona solo se l'applicazione Manager è connessa a un server fisico, utilizzando il formato *numeroporta@nomeserver*.

3. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata"](#), a pagina 429.
4. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo file .wav. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **File WAV**.

Operazioni con Call Director

Configurazione delle risorse Call Director

5. Fare clic su **OK**.

12.3.3.1 Requisiti file .wav di Call Director

Durante la creazione di un file .wav, è necessario assicurarsi che il file soddisfi i requisiti seguenti.

Il segnale di potenza metallica massimo calcolato in media su un intervallo di 3 secondi nella banda vocale 200-3995 Hz non deve superare i limiti pertinenti ANSI/TIA-986-A imposti dalla FCC:

- La linea analogica CO/DID e le interfacce di linea OPS non devono superare -9 dBm
- Le interfacce a fascio di linee senza perdite a 2 e 4 fili non devono superare -15 dBm
- Le interfacce digitali T1 e ISDN PRI/BRI non devono superare -12 dBm

Il nome del file .wav deve contenere solo caratteri alfanumerici e di sottolineatura (A-Z, a-z, 0-9 e “_”), presentare un’estensione .wav e non superare i 25 caratteri, esclusa l’estensione e le informazioni sul percorso. Ad esempio, i nomi di file .wav seguenti sono validi:

- Primo_Messaggio.wav
- Pross_Msg1.wav
- Pross_Msg2.wav
- 1203_Entry.wav
- 1stError_File.wav

12.4 Configurazione delle opzioni di Call Director

È possibile configurare le varie opzioni predefinite per la funzione Call Director. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- Sezione 12.4.1, "Configurazione delle opzioni generali di Call Director", a pagina 303
- Sezione 12.4.2, "Configurazione della tabella destinazioni di Call Director", a pagina 306
- Sezione 12.4.3, "Configurazione della navigazione predefinita in Call Director", a pagina 307
- Sezione 12.4.4, "Configurazione delle risposte Call Director", a pagina 309

NOTA: Per configurare le opzioni Call Director è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

NOTA: Quando si configura un flusso di lavoro, è possibile ignorare alcune di queste opzioni predefinite. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 9.4.1, "Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director", a pagina 225](#).

12.4.1 Configurazione delle opzioni generali di Call Director

È possibile configurare varie opzioni generali per Call Director, ad esempio l'allocazione delle estensioni e la lingua standard.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le opzioni della lingua e di allocazione estensioni, mentre solo l'amministratore dell'unità operativa è autorizzato a configurare il file dei messaggi di errore. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Prima di iniziare, i file .wav che si desidera utilizzare devono venire configurati e installati nel server principale (vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#)).

Operazioni con Call Director

Configurazione delle opzioni di Call Director

Per configurare le opzioni generali di Call Director:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Call Director**.
3. In **Allocazione estensione**, fare doppio clic sul numero nella colonna **Interattivo (%)** e nella riga **Strategia di routing** e digitare la percentuale di tutte le estensioni interattive disponibili da riservare alla riproduzione di messaggi interattivi in flusso di lavoro Strategia di routing.

L'applicazione aggiorna automaticamente la riga **Elaborazione coda** in modo che il Totale sia uguale a 100. Per esempi, vedere [Sezione 12.4.1.1, "Esempi di rapporto di allocazione estensioni", a pagina 305](#). In una piattaforma di comunicazione OpenScape Business è possibile configurare la percentuale di estensioni annuncio disponibili nello stesso modo.

4. In **Lingua**, fare clic su **Standard** e selezionare dall'elenco la lingua da utilizzare per i messaggi vocali. L'elenco contiene le lingue supportate dall'elaboratore vocale.

Per utilizzare un'altra lingua rispetto a una delle lingue standard:

1. Fare clic su **ID impost. internaz. personal.**
2. Immettere un valore appropriato, ad esempio 1043 per "Olandese - Paesi Bassi".
3. Per una lingua personalizzata è necessario registrare i file .wav autonomamente o ottenerli da una terza parte. Si tratta di file .wav di sistema, utilizzati in Riproduzioni dei numeri e Messaggi sulle prestazioni, ad esempio che annunciano il tempo di attesa in una coda.
4. Archiviare questi file .wav sul server OSCC nella cartella
`%HPPCDIR%\SystemVoice\<id locale personalizzato>\Unisex`
equivalente alle lingue standard, dove `<id locale personalizzato>` è il valore associato alla lingua personalizzata

NOTA: Quando si utilizza una lingua personalizzata, tutti i file .wav riprodotti vengono presi dalla cartella *Unisex*, a differenza delle lingue standard. Per le lingue standard, i file .wav sono presi sia dalla cartella *Male* sia dalla cartella *Female*, a seconda del contesto grammaticale.

5. In **Soglia di interruzione**, nella casella **Estensioni fuori servizio**, digitare o selezionare la percentuale di estensioni o di numeri abbonato Call Director che devono risultare fuori servizio prima che il server Call Director diventi non operativo. Il valore predefinito è 75%.

6. In **Errore**, nell'elenco **Nome file messaggio**, selezionare il file .wav da riprodurre in caso di errore. Questo messaggio d'errore viene riprodotto se si perde la connettività fra Call Director e l'elaboratore vocale. Lo stesso messaggio viene riprodotto se il server Call Director rileva un errore nel flusso di lavoro, a meno che non si decida di ignorare il messaggio d'errore in uno specifico diagramma di flusso di lavoro (vedere [Sezione 9.4.1, "Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director"](#), a pagina 225).

NOTA: Se si è connessi a un database di produzione, si può fare clic su  per riprodurre il file .wav. Non è consentito riprodurre file .wav quando si è connessi a un database di progettazione.

7. Fare clic su **OK**.

12.4.1.1 Esempi di rapporto di allocazione estensioni

Quando si configurano le opzioni generali di Call Director, in **Allocazione estensioni**, si specifica la percentuale di estensioni interattive (ed estensioni annuncio, in OpenScape Business) che si desidera riservare per i flussi di lavoro Strategia di routing ed Elaborazione coda. Per dettagli sulla configurazione delle opzioni generali, [Sezione 12.4.1, "Configurazione delle opzioni generali di Call Director"](#), a pagina 303.

Una volta applicato il rapporto di allocazione, se rimane un'estensione divisa, questa viene assegnata ai flussi di lavoro Strategia di routing. Ad esempio, si supponga di disporre di 10 estensioni. Per alcuni esempi su come dovrebbero essere allocate le estensioni, consultare la tabella seguente.

Allocazione estensioni		Numero effettivo di estensioni riservate	
Strategia di routing	Elaborazione coda	Informazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing	Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda
50%	50%	5	5
1%	99%	1	9
55%	45%	6	4
99%	1%	10	0

Tabella 13 *Esempi di allocazione estensioni*

NOTA: Se un'estensione Call Director viene eliminata, il sistema può riassegnare automaticamente le estensioni a un flusso di lavoro Strategia di routing o Elaborazione coda, sulla base dell'assegnazione dell'estensione configurata.

12.4.2 Configurazione della tabella destinazioni di Call Director

Se il sistema utilizza più elaboratori vocali distribuiti OpenScape Contact Media Service, è necessario configurare la tabella destinazioni di Call Director. La tabella destinazioni viene utilizzata per instradare un contatto a una specifica regione elaboratore vocale sulla base del numero di destinazione selezionato.

Prima di iniziare, le regioni dell'elaboratore vocale da utilizzare devono essere già configurate. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 12.3.2, "Configurazione di una regione elaboratore vocale", a pagina 299](#).

NOTA: L'opzione di utilizzare elaboratori vocali distribuiti viene configurata nelle opzioni di Call Director. Per ulteriori informazioni, vedere ["Configurazione delle opzioni generali di Call Director"](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant solo un amministratore di sistema può disporre delle autorizzazioni per configurare la tabella destinazioni di Call Director. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare la tabella destinazioni di Call Director:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Call Director**.
3. Fare clic sulla scheda **Destinazione**.
4. In **Destinazioni**, aggiungere alla tabella una voce di destinazione nel modo seguente:
 - Nella colonna **Destinazione**, digitare una destinazione valida. È possibile utilizzare un singolo asterisco (*) come carattere jolly per sostituire uno o più numeri nella destinazione. L'asterisco da solo rappresenta tutte le destinazioni; in alternativa, se inserito all'inizio o alla fine di una destinazione, può corrispondere a uno o più numeri. Non è consentito utilizzare più asterischi in un'unica destinazione oppure all'interno. Ad esempio, i numeri di destinazione *123, 123*, e * sono validi. *567* e 56*7 non sono validi.
 - Nella colonna **Regione elaboratore vocale**, selezionare la cella quindi scegliere la regione preferita per l'elaboratore vocale dalla quale assegnare un elaboratore vocale.

- Nella colonna **Strategia di routing**, selezionare la cella quindi scegliere **Sì** o **No** dall'elenco. Questa opzione stabilisce se il sistema tenta di utilizzare altre regioni elaboratore vocale se non trova estensioni Strategia di routing disponibili su tutti gli elaboratori vocali che appartengono alla regione preferita.
 - Nella colonna **Elaborazione coda**, selezionare la cella quindi scegliere **Sì** o **No** dall'elenco. Questa opzione stabilisce se il sistema tenta di utilizzare altre regioni elaboratore vocale se non trova estensioni Elaborazione coda disponibili su tutti gli elaboratori vocali che appartengono alla regione preferita.
5. Ripetere il punto 4 per ogni destinazione da specificare.
 6. Fare clic su **Ordina** per disporre le destinazioni nell'ordine in cui verranno elaborate dal sistema.
 7. Fare clic su **OK**.

12.4.3 Configurazione della navigazione predefinita in Call Director

È possibile configurare i tasti di navigazione da utilizzare globalmente nei flussi di lavoro per componenti di Call Director. Un tasto di navigazione corrisponde a una cifra che un chiamante può immettere tramite l'apparecchio telefonico per spostarsi da un componente di Call Director all'interno di un flusso di lavoro a un altro. È possibile scegliere un sottoinsieme di tasti per ciascun componente di Call Director da configurare.

Prima di iniziare, i file .wav che si desidera utilizzare devono venire configurati e installati nel server principale (vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#)).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore di sistema può disporre delle autorizzazioni per configurare la navigazione predefinita. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare la navigazione predefinita in Call Director:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Call Director**.
3. Fare clic sulla scheda **Interazione**.

Operazioni con Call Director

Configurazione delle opzioni di Call Director

4. In **Navigazione predefinita**, selezionare la casella di controllo per ciascuna funzione da rendere disponibile per il chiamante. Per modificare il tasto assegnato alla funzione, fare clic sulla cella nella colonna **Tasto** e selezionare il tasto dall'elenco. È possibile scegliere fra le seguenti funzioni:
 - **Operatore** – Consente al chiamante di passare all'operatore.
 - **Torna alla fase root** – Consente al chiamante di tornare al primo componente interattivo del flusso di lavoro Strategia di routing o Elaborazione coda.
 - **Ripeti** – Consente al chiamante di ripetere il componente corrente.
 - **Precedente** – Consente al chiamante di tornare al componente interattivo precedente. Se il chiamante si trova al primo componente, l'operazione viene ripetuta.
 - **Guida** – Consente al chiamante di ascoltare un file .wav contenente la Guida relativa al flusso di lavoro Strategia di routing o Elaborazione coda.

IMPORTANTE: Se si utilizza lo stesso tasto per la Guida e per un'altra funzione, la Guida ha sempre la priorità. Si consiglia di ricorrere sempre al tasto con l'asterisco (*) per fornire informazioni della Guida sulla funzione di Call Director.

5. Se è stata selezionata la funzione **Operatore**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Coda operatore**, fare clic sulla coda a cui viene inoltrata la chiamata quando il chiamante preme il tasto Operatore.
 - Nell'elenco **File trasferimento operatore**, fare clic sul file .wav che viene riprodotto quando il chiamante viene trasferito all'operatore.

NOTA: Se si è connessi a un database di produzione, si può fare clic su  per riprodurre il file .wav. Non è consentito riprodurre file .wav quando si è connessi a un database di progettazione.

6. Se è stata selezionata la funzione **Guida**, nell'elenco **Nome file della Guida**, selezionare il file .wav da riprodurre quando il chiamante accede alla Guida.
7. Fare clic su **OK**.

12.4.4 Configurazione delle risposte Call Director

È possibile configurare le risposte Call Director utilizzate quando un chiamante non risponde o fornisce una risposta non valida a un componente Call Director in un flusso di lavoro Strategia di routing o Elaborazione coda.

Prima di iniziare, i file .wav che si desidera utilizzare devono venire configurati e installati nel server principale (vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#)).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore di sistema può disporre delle autorizzazioni per configurare le risposte di Call Director. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le risposte Call Director:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Call Director**.
3. Fare clic sulla scheda **Interazione**.
4. In **Tentativi di risposta**, nella casella **Numero massimo**, specificare o selezionare quante volte il sistema può accettare di non ricevere risposta da un chiamante prima di trasferire la chiamata alla coda degli errori. È possibile specificare un numero fra 1 e 9.
5. In **Nessuna risposta**, procedere come segue:
 - Nella casella **Tempo massimo**, digitare o selezionare l'intervallo di tempo massimo, in secondi, in cui il sistema attende un'immissione da parte del chiamante prima di stabilire che non vi è risposta. È possibile specificare un valore fra 1 e 60 secondi.
 - Nella casella **Nome file messaggio**, selezionare il file .wav da riprodurre se il chiamante non risponde nell'intervallo di tempo specificato. È possibile ignorare questo file .wav in uno specifico diagramma di flusso di lavoro (vedere [Sezione 9.4.1, "Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director", a pagina 225](#)).

NOTA: Se si è connessi a un database di produzione, si può fare clic su per riprodurre il file .wav. Non è consentito riprodurre file .wav quando si è connessi a un database di progettazione.

6. In **Risposta non valida**, nell'elenco **Nome file messaggio**, selezionare il file .wav da riprodurre se il chiamante preme un pulsante scorretto del telefono. È possibile ignorare questo file .wav in uno specifico diagramma di flusso di

Operazioni con Call Director

Configurazione delle opzioni di Call Director

lavoro (vedere Sezione 9.4.1, "Ignorare le impostazioni predefinite di Call Director", a pagina 225).

7. Fare clic su **OK**.

13 Operazioni con la funzione Richiamata

Questo capitolo presenta la funzione Richiamata e fornisce istruzioni per utilizzare le opzioni di richiamata configurabili nell'applicazione Manager.

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. Per ulteriori informazioni sul componente Crea richiamata, vedere la *Guida di Manager*.
- È possibile configurare una coda voce in modo da creare automaticamente una richiamata quando un cliente abbandona una chiamata. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.3.1, "Configurazione delle informazioni coda generali", a pagina 255](#). Questo metodo di generazione delle richiamate prevede numeri ANI ricevuti dalla piattaforma di comunicazione.

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

- Un utente pianifica una richiamata dall'applicazione Client Desktop / Portale agenti. Utilizzando questo metodo è possibile riservare una richiamata a un utente specifico.
- Un cliente genera una richiesta di richiamata da una pagina Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 13.3.3, "Configurazione delle impostazioni Richiamata Web", a pagina 319](#).
- OpenScape Contact Center importa automaticamente un elenco di richiamate da pianificare. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 13.5, "Importazione di richiamate da un elenco in uscita", a pagina 322](#).

NOTA: Si consiglia di configurare agenti specifici per le richiamate in un gruppo ACD, gruppo UCD, gruppo di ricerca o coda ACD separati sulla piattaforma di comunicazione (in base al tipo di piattaforma), onde evitare il routing di backup indesiderato.

Per gestire richiamate è necessario impostare code specifiche per le richiamate.

13.1 Elaborazione di richiamate

Indipendentemente dal metodo scelto per crearla, ogni richiamata viene pianificata per un determinato intervallo di tempo in un giorno specifico. Nel momento pianificato, la richiamata viene assegnata a una coda richiamate. La coda alla quale è diretta la richiamata dipende dalla modalità di creazione:

- Per richiamate create durante l'elaborazione di un flusso di lavoro Strategia di routing o Elaborazione coda, la coda viene specificata nel componente Crea richiamata.
- Per le code voce configurate in modo da creare una richiamata quando un utente abbandona una chiamata, la coda voce specifica anche la coda di richiamate di destinazione.
- Per le richiamate create dall'applicazione Desktop Client / Portale agenti, è l'utente a scegliere una coda richiamate valida, al momento della creazione.
- Per le richiamate create da una pagina Web, è disponibile un insieme di pagine modello in HTML che, fra l'altro, consentono di specificare la coda richiamate di destinazione.

NOTA: Per informazioni sulla configurazione di una coda richiamata, vedere Sezione 10.3, "Configurazione di una coda", a pagina 254.

Le fasi della coda tentano di individuare un utente idoneo a effettuare la richiamata. Quando viene identificato un utente idoneo e disponibile, la richiamata viene assegnata a tale utente. Una finestra di popup con dettagli sulla richiamata viene presentata all'utente.

Per informazioni dettagliate sulle opzioni di un utente in merito alle richiamate offerte, vedere *Client Desktop Manuale Introduttivo*. Riguardo alle impostazioni e alle opzioni delle richiamate configurate utilizzando l'applicazione Manager, gli aspetti chiave delle opzioni utente sono:

- Se l'utente non è autorizzato a esaminare il contatto in anteprima per conoscere ulteriori informazioni, per un intervallo di tempo configurabile vengono visualizzati i dettagli di base del contatto, quindi la chiamata al cliente viene effettuata automaticamente.
- Se l'utente è autorizzato a esaminare il contatto in anteprima, può decidere se accettarlo o eliminarlo. Se l'utente non accetta o elimina il contatto entro un intervallo di tempo configurabile, la richiamata viene riaccodata.
 - Se l'utente elimina la richiamata, è necessario fornire un motivo eliminazione definito per il sito. In questo modo si completa l'elaborazione della richiamata.

- Se l'utente accetta la richiamata ma non è possibile completarla, può pianificare un altro tentativo da eseguire immediatamente o in seguito. Il numero di tentativi è configurabile e ogni volta che l'utente richiede di riprovare, deve fornire un motivo riprova definito per il sito.
- Se l'utente accetta la richiamata e questa viene eseguita correttamente, l'utente può gestire il contatto allo stesso modo in cui si gestisce qualsiasi altra chiamata. Quando l'utente si disconnette, deve indicare che la richiamata è stata gestita correttamente oppure pianificare un altro tentativo.

13.2 Configurazione delle risorse richiamata

È necessario configurare varie risorse che influiscono sulla funzione Richiamata.

NOTA: La configurazione iniziale delle richiamate normalmente viene impostata dal rappresentante dell'assistenza. Per informazioni sulle operazioni di impostazione, vedere il *Manuale di Integrazione delle Piattaforme di Comunicazione*.

13.2.1 Configurazione di un motivo riprova

Un motivo riprova è una spiegazione che un utente Client Desktop / Portale agenti può selezionare quando una richiamata non riesce ed è necessario riprovare a eseguirla. I motivi riprova vengono normalmente utilizzati per indicare condizioni che rendono necessario un altro tentativo di esecuzione, ad esempio il cliente non risponde o la linea è occupata.

L'applicazione Manager fornisce un insieme di motivi Riprova predefiniti. Non è possibile eliminare o rinominare tali motivi riprova, benché sia possibile modificarne le descrizioni.

NOTA: Per creare o modificare un motivo riprova, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Motivi riprova**.

Per configurare un motivo riprova:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Richiamata**, quindi fare clic su **Motivo Riprova**.
2. Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il motivo riprova.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il motivo riprova.

Operazioni con la funzione Richiamata

Configurazione delle risorse richiamata

4. Nella casella **Intervallo di ripetizione**, immettere il numero di ore e minuti dopo i quali il sistema riprova la richiamata.
5. Fare clic su **OK**.

13.2.2 Configurazione di un Motivo eliminazione

Un motivo eliminazione è una spiegazione che un utente Client Desktop / Portale agenti può selezionare quando desidera eliminare una richiamata. I motivi eliminazione normalmente vengono utilizzati per indicare condizioni che impediscono di eseguire la richiamata, ad esempio un numero di telefono non valido.

L'applicazione Manager fornisce un insieme di motivi eliminazione predefinito. Non è possibile eliminare o rinominare tali motivi eliminazione, benché sia possibile modificarne le descrizioni.

NOTA: Per creare o modificare un motivo eliminazione, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Motivi eliminazione**.

Per configurare un motivo eliminazione:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Richiamata**, quindi fare clic su **Motivo eliminazione**.
2. Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il motivo eliminazione.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il motivo eliminazione.
4. Fare clic su **OK**.

13.2.3 Configurazione di un numero escluso

È possibile configurare un elenco di numeri di telefono che vengono esclusi dalle richiamate. Ad esempio, è opportuno escludere i numeri di emergenza, come i numeri dell'ambulanza e della polizia.

NOTA: Per creare o modificare un numero escluso, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Numeri esclusi.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare un numero escluso. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare un numero escluso:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Richiamata**, quindi fare clic su **Numero escluso**.
2. Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il numero escluso.
3. Nella casella **Numero di telefono**, digitare il numero di telefono da escludere dalle richiamate. 
4. Fare clic su **OK**.

13.3 Configurazione delle opzioni richiamata

Utilizzare le opzioni richiamata per configurare le impostazioni predefinite per la funzione richiamata. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 13.3.1, "Configurazione delle impostazioni generali richiamate", a pagina 316](#)
- [Sezione 13.3.2, "Configurazione del piano di routing richiamate", a pagina 318](#)
- [Sezione 13.3.3, "Configurazione delle impostazioni Richiamata Web", a pagina 319](#)

Operazioni con la funzione Richiamata

Configurazione delle opzioni richiamata

- Sezione 13.3.4, "Configurazione delle opzioni in uscita", a pagina 320

NOTA: Per configurare le opzioni richiamata è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

13.3.1 Configurazione delle impostazioni generali richiamate

È possibile configurare varie opzioni generali per le richiamate, ad esempio il ritardo di selezione automatica, e quelle che influiscono sulla generazione automatica di una richiamata quando un cliente abbandona una chiamata. Per informazioni sulla configurazione di una coda voce in modo da creare automaticamente una richiamata in caso di abbandono, vedere [Sezione 10.3.1, "Configurazione delle informazioni coda generali", a pagina 255](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore di sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni generali di richiamata, ad eccezione per le impostazioni dell'ID chiamante che può essere configurato solo dall'amministratore dell'unità operativa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni generali delle richiamate:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Richiamata**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Impostazioni di richiamata**, procedere come segue:
 - In **Ritardo selezione automatica**, specificare o scegliere l'intervallo di tempo che deve trascorrere affinché il sistema offra una richiamata a un utente non autorizzato a visualizzare i contatti in anteprima, prima di selezionare automaticamente la richiamata. In questo modo l'utente ha il tempo di riesaminare le informazioni sulla richiamata. Il ritardo massimo è 60 secondi.
 - Nella casella **Tempo max. per immettere risultato**, specificare o selezionare l'intervallo di tempo nel quale l'utente, dopo la disconnessione di una richiamata, può indicare che la richiamata è riuscita oppure pianificare un altro tentativo, prima di passare allo stato routing Non disponibile.

- Per convertire il numero da chiamare in base alla configurazione TAPI, selezionare la casella di controllo **Formatta numero richiamata**. Alcune piattaforme di comunicazione possono essere configurate per fornire numeri chiamanti selezionabili in modo che non sia necessario tradurli. In tal caso occorre deselezionare la casella di controllo per utilizzare il numero chiamante direttamente, senza traduzione. Se TAPI non è stato configurato, la selezione di questa casella di controllo non produce alcun effetto.
4. In **ID chiamante** (disponibile solo quando si è connessi a OpenScape Voice, a OpenScape 4000 e ad HiPath 4000), procedere come segue:
- Nella casella **Nome chiamante**, digitare il nome da presentare all'interlocutore chiamato quando viene iniziata una richiamata.
 - Nella casella **Numero di telefono chiamante**, digitare il numero di telefono utilizzabile dall'interlocutore chiamato per contattare il chiamante che ha iniziato la richiamata.

NOTA: È possibile specificare solo il **Numero di telefono chiamante**, senza indicarne il **Nome chiamante**. Al contrario, se si specifica il **Nome chiamante**, è necessario indicarne anche il **Numero di telefono chiamante**.

NOTA: Se la propagazione del nome o del numero telefonico del chiamante è bloccata dal fornitore di telecomunicazioni, tale informazione non viene visualizzata al cliente.

5. In **Crea richiamata all'abbandono**, procedere come segue:
- Nella casella **Soglia abbandono**, specificare o selezionare l'intervallo di tempo minimo che una chiamata deve trascorrere in coda, prima dell'abbandono, affinché venga creata una richiamata.
 - Nella casella **Priorità predefinita**, specificare o selezionare la priorità predefinita della richiamata. È possibile specificare un valore fra 1 e 100, dove 100 è la priorità più elevata.

NOTA: Se l'opzione **Crea richiamata all'abbandono della chiamata** è selezionata per una coda e una chiamata della coda viene abbandonata da un chiamante, il sistema controlla il piano di richiamata per verificare che sia possibile gestire una richiamata nelle 24 ore successive. Se viene creata una richiamata, questa rimane attiva per 24 ore dopo che la chiamata è stata abbandonata, quindi viene eliminata dal sistema.

Operazioni con la funzione Richiamata

Configurazione delle opzioni richiamata

6. In **Voci duplicate**, selezionare la casella di controllo **Evita richiamata duplicata** se si desidera che il sistema consenta solo una voce richiamata con lo stesso numero di telefono di destinazione e la stessa coda.

NOTA: Se l'opzione **Evita richiamata duplicata** è attiva, il Callback Server crea comunque un punto di uscita per il componente Crea richiamata quando si rileva una richiamata duplicata.

7. In **Piano**, configurare il piano richiamata (vedere [Sezione 13.3.2, "Configurazione del piano di routing richiamate", a pagina 318](#)).
8. Fare clic su **OK**.

13.3.2 Configurazione del piano di routing richiamate

Il piano di routing richiamate limita le ore di funzionamento durante le quali è possibile pianificare una richiamata nel centro contatti. È possibile configurare il piano di routing richiamate predefinito nonché eccezioni.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il piano di routing richiamate. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare il piano di routing richiamate:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Richiamata**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Piano**, fare clic su **Modifica piano**.
4. Nella finestra di dialogo **Piano di routing richiamate**, fare doppio clic sul giorno da configurare, quindi modificare l'intervallo di tempo attivo per il giorno.

NOTA: Inoltre, è possibile trascinare il punto iniziale o finale di un intervallo attivo per cambiare l'intervallo.

5. Se desiderato, fare clic sulla scheda **Eccezioni** per creare un'eccezione al piano predefinito. Un'eccezione ignora il piano per l'intera giornata.
 - a) Sul calendario, fare clic sul giorno per il quale si desidera pianificare un'eccezione, ad esempio, un giorno di festa nazionale. La riga Predefinito mostra il piano predefinito per il giorno specifico.
 - b) Selezionare la casella di controllo **Ignora**.
 - c) Nella riga **Ignora**, fare doppio clic su una cella, quindi modificare l'intervallo di tempo attivo per il piano prioritario. Fare clic su **OK**.
6. La scheda **Riepilogo** consente di visualizzare il piano in base allo stato o al giorno della settimana.
 - Per vedere i giorni e le ore in cui il piano è attivo o inattivo, espandere **Per stato**, quindi fare clic, rispettivamente, su **Attivo** o **Inattivo**.
 - Per vedere il piano relativo a quel giorno, espandere **Per giorno**, quindi fare clic sul giorno della settimana.
7. Fare clic su **OK**.

13.3.3 Configurazione delle impostazioni Richiamata Web

Il centro contatti può offrire ai clienti un'interfaccia Web che consente di richiedere informazioni e assistenza. Le richieste dei clienti possono quindi essere utilizzate da OpenScape Contact Center per generare richiamate.

Questa sezione descrive come attivare l'interfaccia Web e configurare la porta che viene utilizzata dal server di interazione Web per comunicare con il server Web aziendale.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si modifica il numero di porta, è necessario riavviare il server di interazione Web sul server principale.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni Richiamata Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Operazioni con la funzione Richiamata

Configurazione delle opzioni richiamata

Per configurare le impostazioni Richiamata Web:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Richiamata**.
3. Fare clic sulla scheda **Richiamata Web**.
4. Per abilitare la generazione di richiamate tramite l'interfaccia Web, in **Richiamata Web**, selezionare la casella di controllo **Attiva**.
5. In **Impostazioni porta**, nell'elenco **Numero porta**, selezionare il numero della porta che il Server di interazione Web utilizza per comunicare con il Server Web aziendale per le richieste di richiamate Web. È possibile selezionare una porta non protetta o protetta (TLS attivo). Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.3, "Configurazione delle impostazioni del server Web", a pagina 427](#).
6. Fare clic su **OK**.

13.3.4 Configurazione delle opzioni in uscita

Se il centro contatti è coperto da licenza per la funzione Chiamate in uscita (anche la licenza per la funzione Richiamata deve essere disponibile), è possibile configurare il sistema in modo che importi automaticamente un file di testo che contiene un elenco di richiamate cliente da pianificare. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 13.5, "Importazione di richiamate da un elenco in uscita", a pagina 322](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le opzioni Chiamate in uscita. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare la funzione In uscita:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Richiamata**.
3. Fare clic sulla scheda **In uscita**.
4. Per attivare la funzione In uscita, in **Importazione automatica di un elenco in uscita**, selezionare la casella **Attiva**.
5. Nella casella **Percorso in uscita**, digitare la posizione dell'elenco in uscita in uno dei seguenti formati:

- Se l'elenco in uscita risiede sul server principale, digitare il percorso completo della cartella contenente l'elenco in uscita.
 - Se l'elenco in uscita risiede su un computer remoto, digitare un ID di rete completo nel formato \\nome_computer\name_cartella_condivisa. In questo caso è necessario abilitare l'accesso al computer remoto. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida di Manager*.
6. Nella casella **Nome file** digitare il nome dell'elenco in uscita inclusa un'estensione valida, ad esempio, **in uscita.txt**.
 7. Per convalidare il percorso e il nome file, fare clic su **Test**. L'applicazione visualizza un messaggio che indica una delle tre condizioni seguenti:
 - L'elenco in uscita esiste nella posizione specificata ed è consentita la lettura.
 - Impossibile individuare l'elenco in uscita nella posizione specificata.
 - Posizione specificata per l'elenco in uscita inesistente o non accessibile per la lettura.
-
- NOTA:** Se non viene selezionato **Test**, il percorso e il nome file viene convalidato quando si seleziona **OK**.
-
8. Fare clic su **OK**.

13.4 Generazione di un Elenco richiamate pianificate

È possibile creare un elenco di richiamate pianificate da accodare in futuro e non ancora accodate o instradate. L'elenco può essere creato per particolari tipi e code di richiamate.

NOTA: Per creare un elenco richiamate pianificate, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager **Elenco richiamate pianificate**.

Per generare un Elenco richiamate pianificate:

1. Per accedere alla finestra di dialogo **Elenco richiamate pianificate** è possibile:
 - Nel menu **Azioni**, fare clic su **Elenco richiamate pianificate**.
 - Nel menu **Visualizza**, scegliere **Report attività**, quindi fare clic su **Elenco richiamate pianificate**.

Operazioni con la funzione Richiamata

Importazione di richiamate da un elenco in uscita

2. In **Criteri**, procedere come segue:
 - Nella casella **Tipo origine**, selezionare da dove derivano le richiamate da documentare. È possibile selezionare una delle opzioni nell'elenco oppure **Tutto**.
 - Nell'area **Inizio**, selezionare la data e l'ora inizio per l'intervallo del report. Il tempo si specifica nel formato delle 24 ore.
 - Nell'area **Fine**, selezionare la data e l'ora fine dell'intervallo.
3. In **Code**, selezionare le code per le quali visualizzare le richiamate pianificate.
4. Nel menu **Azioni**, fare clic su **Trova adesso**.

13.5 Importazione di richiamate da un elenco in uscita

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

La funzione in uscita consente di configurare il sistema in modo da importare automaticamente un file di testo (definito elenco in uscita) che contiene un elenco di richiamate cliente 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 in base alla data e all'ora correnti.

Poiché la frequenza di scansione predefinita è ogni cinque minuti, se il file contiene oltre trecento richiamate, la scansione successiva viene ritardata di un secondo per ciascun record di richiamata aggiuntivo nell'elenco in uscita. Ad esempio, se l'elenco in uscita più recente contiene 900 record, OpenScape Contact Center non effettua la scansione di un elenco in uscita per i prossimi 10 minuti (600 secondi).

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. L'elenco in uscita deve soddisfare determinati requisiti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 13.5.2, "Creazione di un elenco in uscita"](#), a pagina 323.

A scopo di reporting, le richiamate create in questo modo mostrano In uscita come tipo di origine.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), e si verifica un guasto o un errore durante l'importazione dell'elenco in uscita, il sistema può riuscire a riavviare l'importazione dopo il guasto/errore se il server di backup può accedere al percorso dell'elenco in uscita (vedere [Sezione 13.3.4, "Configurazione delle opzioni in uscita", a pagina 320](#)). Per assicurare che non vengano create richiamate duplicate in questi casi, è sempre consigliabile selezionare la casella di controllo **Evita richiamata duplicata** (vedere [Sezione 13.3.1, "Configurazione delle impostazioni generali richiamate", a pagina 316](#)).

13.5.1 Gestione errori dell'elenco in uscita

Se OpenScape Contact Center rileva un record errato durante l'importazione, non vengono create richiamate per tale record. Il record viene trascritto in un file denominato *outbound.log*, dove *outbound* è il nome specificato per il file contenente l'elenco in uscita. Per ulteriori informazioni sulla denominazione dell'elenco in uscita, vedere [Sezione 13.3.4, "Configurazione delle opzioni in uscita", a pagina 320](#).

Il file degli errori si trova nella stessa posizione del file contenente l'elenco in uscita. Nell'applicazione System Monitor viene registrato un messaggio che indica che è stato rilevato un errore durante l'importazione.

13.5.2 Creazione di un elenco in uscita

È possibile creare un elenco in uscita manualmente, utilizzando un'applicazione di elaborazione testi, oppure automaticamente, ad esempio eseguendo uno script sui risultati di un'interrogazione al database. In ogni caso, l'elenco in uscita deve soddisfare i requisiti indicati nella [Sezione 13.5.2.1, "Requisiti degli elenchi in uscita", a pagina 324](#).

NOTA: Se si sta creando un elenco in uscita mediante un'applicazione di elaborazione testi, si consiglia di utilizzare Microsoft Word poiché questo programma accetta e salva correttamente i caratteri ASCII necessari. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 13.5.2.4, "Trattamento dei caratteri speciali", a pagina 328](#).

Operazioni con la funzione Richiamata

Importazione di richiamate da un elenco in uscita

L'origine delle informazioni utilizzata per creare un elenco in uscita dipende dallo scopo di tale elenco. Se si utilizza la funzione Chiamate in uscita per ripetere richiamate scadute, le informazioni utilizzate per creare un elenco in uscita sono contenute nel database OpenScape Contact Center. È possibile utilizzare uno dei seguenti metodi per ottenere le informazioni utilizzate per creare elenchi in uscita:

- Generare un report (cronologico) dettagliato sulle richiamate, salvarlo in formato testo, quindi modificare il file di testo.
- Connetersi al database OpenScape Contact Center utilizzando un client SQL, accedere ai dati nei report e generare un elenco personalizzato di richiamate. È possibile accedere alle tabelle del database tramite protocolli standard supportati da Informix. I risultati dell'interrogazione possono essere formattati come un elenco in uscita. Per ulteriori informazioni su quest'area, contattare il rappresentante dell'assistenza.

Analogamente, se OpenScape Contact Center opera in combinazione con un sistema enterprise come un prodotto CRM di SAP o Siebel, lo scopo di generazione di un elenco in uscita può essere indipendente dal funzionamento di OpenScape Contact Center. Ad esempio, si potrebbe essere interessati a contattare carichi generati per una campagna particolare. Potrebbe, pertanto, essere opportuno avviare l'elenco in uscita da un file dei risultati generato interrogando un database di terzi.

13.5.2.1 Requisiti degli elenchi in uscita

L'elenco in uscita è un file di testo che contiene un elenco di richiamate cliente. Il file di testo deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Deve contenere un record per riga, fino a un massimo di 24.000 righe. Se l'opzione **Evita richiamata duplicata** è attiva, non sono consentiti record duplicati. Per ulteriori informazioni su tale opzione, vedere [Sezione 13.3.1, "Configurazione delle impostazioni generali richiamate"](#), a pagina 316.
- I campi in ciascuna riga devono essere separati da un carattere | . Ogni record deve terminare con un terminatore di riga.
- I campi obbligatori non devono rimanere vuoti.
- Se un campo non obbligatorio non è compreso nel record, il delimitatore | deve comunque essere presente. Ad esempio, la porzione di un record Nome cliente, Descrizione, Nome coda in cui non deve essere fornita alcuna descrizione, potrebbe essere **Blair Parsons||Assistenza tecnica|**
- La data e l'ora del piano devono essere specificate nell'ora locale del server OpenScape Contact Center.
- Gli orari del piano non possono sovrapporsi; tuttavia, devono sovrapporsi a parte del piano richiamata.

- Le righe di commento che iniziano con // verranno ignorate.

13.5.2.2 Formato dei record richiamata in un elenco in uscita

In generale, ogni record richiamata nell'elenco in uscita effettua le seguenti operazioni:

- Identifica il cliente
- Fornisce dettagli su come deve essere accodata la richiamata
- Consente di collegare dati contatto alla richiamata
- Fornisce uno o più piani che specificano quando eseguire i tentativi di richiamata

Ogni record nell'elenco consiste di un set di campi delimitati dal carattere |. La seguente tabella fornisce dettagli sui campi che formano un record richiamata.

Nome campo	Obbligatorio	N. max. di caratteri	Descrizione
Nome cliente	Y	75	Il nome del cliente da contattare.
Descrizione	N	100	La descrizione richiamata.
Nome dell'unità operativa*	Y	32	Il nome dell'unità operativa. *Questo campo è obbligatorio soltanto in un ambiente multi-tenant. In un ambiente non multi-tenant, questo campo non è supportato e non deve essere presente. Vedere gli esempi forniti in Sezione 13.5.2.3, "Esempi record richiamata", a pagina 327 .
Nome coda	Y	32	Il nome della coda richiamata a cui deve essere accodato questo contatto.
Priorità	N	3	La priorità iniziale, da 1 a 100, del contatto. Se non specificato, viene utilizzata la priorità Richiamata predefinita.

Tabella 14

Formato dei record richiamata in un elenco in uscita

Operazioni con la funzione Richiamata

Importazione di richiamate da un elenco in uscita

Nome campo	Obbligatorio	N. max. di caratteri	Descrizione
Dati contatto	N	1000	<p>Dati contatto che consistono in una o più coppie codice/valore. Il formato generale è:</p> <pre><SEP1><codice><SEP2><valore><SEP1> <codice><SEP2><valore><SEP1> ... <SEP1><codice><SEP2><valore><SEP1></pre> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <SEP1> è il codice ASCII 16 e viene utilizzato per separare ogni coppia codice/valore dalle altre coppie. • <SEP2> è il codice ASCII 15 ed è utilizzato per separare il componente codice dal componente valore in una coppia codice/valore. • <codice> è il componente codice di una coppia codice/valore (massimo 32 caratteri). • <valore> è il componente valore di una coppia codice/valore (massimo 128 caratteri). <p>Per un esempio, vedere Sezione 13.5.2.3, "Esempi record richiamata", a pagina 327. Per informazioni su come codificare i codici ASCII 15 e 16, vedere Sezione 13.5.2.4, "Trattamento dei caratteri speciali", a pagina 328.</p>
Riservare nome utente	N	67	Il nome dell'utente al quale riservare la richiamata nel formato <i>Cognome, Nome</i> , ad esempio, Smith, George . Se il nome specificato è duplicato o non si trova in OpenScape Contact Center, questo campo viene ignorato.
Durata stato riservato	N	8	Il tempo per il quale riservare il contatto, in un formato <i>GG:HH:MM</i> . In caso di errore, verrà utilizzato il tempo riserva predefinito (240 minuti).
Piano 1 Data inizio	Y	10	La data inizio, ora locale, dell'intervallo durante il quale si proverà a eseguire la richiamata, in formato <i>AAAA/MM/GG</i> .
Piano 1 Ora inizio	Y	5	L'ora di inizio, ora locale, dell'intervallo durante il quale si proverà a eseguire la richiamata, in formato 24 ore <i>HH:MM</i> .
Piano 1 Data fine	Y	10	La data fine, ora locale, dell'intervallo durante il quale si proverà a eseguire la richiamata, nel formato <i>AAAA/MM/GG</i> .
Piano 1 Ora fine	Y	5	L'ora di fine, ora locale, dell'intervallo durante il quale si proverà a eseguire la richiamata, in formato 24 ore <i>HH:MM</i> .

Tabella 14

Formato dei record richiamata in un elenco in uscita

Nome campo	Obbligatorio	N. max. di caratteri	Descrizione
Numero di telefono piano 1	Y	32	Il numero di telefono al quale si proverà a eseguire la richiamata. Il formato è: +CC (AC) SN--EXT dove CC è il Prefisso internazionale, AC è il prefisso interurbano, SN è il numero dell'abbonato e EST è l'estensione che deve selezionare un utente. I componenti +Cc e --EST sono facoltativi. Per esempi di numeri di telefono validi, vedere Sezione 13.5.2.3, "Esempi record richiamata", a pagina 327.
Piano n Data inizio	N	Possono essere forniti uno o più piani aggiuntivi per la richiamata. Per ogni piano aggiuntivo fornito, i componenti Data inizio, Ora inizio, Data fine, Ora fine e Numero di telefono devono essere nello stesso formato specificato per i componenti Piano 1.	
Piano n Ora inizio	N		
Piano n Data fine	N		
Piano n Ora fine	N		
Numero di telefono piano n	N		

Tabella 14

Formato dei record richiamata in un elenco in uscita

13.5.2.3 Esempi record richiamata

I seguenti esempi di record richiamata contengono solo campi obbligatori. I campi facoltativi Descrizione, Priorità, Dati contatto, Riservare nome utente e Tempo riserva non sono inclusi e viene fornito un singolo piano:

Esempio – ambiente non multi-tenant

Blair Parsons||Articoli sportivi||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1212

Alastair Macdonald||Hardware||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1313

Esempio – ambiente multi-tenant

Blair Parsons||Business Unit 1|Sporting Goods||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(905) 555-1212

Alastair Macdonald||Business Unit 1|Hardware||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1313

Operazioni con la funzione Richiamata

Importazione di richiamate da un elenco in uscita

Di seguito si riporta un esempio di due coppie codice/valore di dati contatto in un record richiamata di un elenco in uscita. I segnaposto <ASCII 15> e <ASCII 16> vengono utilizzati per rappresentare, rispettivamente, i caratteri ASCII 15 e 16:

```
|<ASCII 16>ACCT_NUM<ASCII 15>123456<ASCII 16>BALANCE<ASCII  
15>0.00<ASCII 16>|
```

Di seguito vengono riportati esempi di formati di numeri selezionabili validi che possono essere inclusi nei campi N. telefono del Piano:

- + 1 (905) 6957900
- +1 (905)6957900
- + 1 (905) 695 7900
- + 1 (905) 695-7900
- (905)6957900
- (905) 6957900
- (905) 695 7900
- (905) 695-7900
- (89) 12345
- +49(89)12345

13.5.2.4 Trattamento dei caratteri speciali

Il campo **Dati contatto** in un record richiamata di un elenco in uscita utilizza caratteri codice ASCII 15 e codice ASCII 16 come delimitatori. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 13.5.2.2, "Formato dei record richiamata in un elenco in uscita", a pagina 325.](#)

NOTA: Se si sta creando un elenco in uscita mediante un'applicazione di elaborazione testi, si consiglia di utilizzare Microsoft Word poiché questo programma accetta e salva correttamente i caratteri ASCII.

Per digitare i caratteri speciali:

1. Assicurarsi che la funzione **BLOC NUM** della tastiera sia attiva.
2. Digitare **ALT-015** o **ALT-016**, come necessario, tramite il tastierino numerico.
3. Quando l'elenco in uscita è completo, salvare il documento come testo normale e quando viene richiesta la codifica del testo, accettare i valori predefiniti.

13.5.3 Attivazione della funzione Chiamate in uscita

Una volta definito un piano per la creazione di elenchi in uscita è necessario attivare la funzione Chiamate in uscita e specificare la posizione dell'elenco. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 13.3.4, "Configurazione delle opzioni in uscita", a pagina 320](#).

Operazioni con la funzione Richiamata

Importazione di richiamate da un elenco in uscita

14 Operazioni con la funzione E-mail

Questo capitolo presenta la funzione E-mail e fornisce istruzioni per utilizzare risorse e-mail configurabili nell'applicazione Manager.

La funzione E-mail, concessa in licenza, consente ai clienti la possibilità di richiedere assistenza al centro contatti mediante messaggi e-mail. Il cliente inoltra una richiesta 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. Tutti i messaggi e-mail vengono memorizzati in una singola casella di posta sul server e-mail dell'azienda. È necessario configurare varie destinazioni e-mail se si desiderano più indirizzi e-mail per il centro contatti.

Il server e-mail OpenScape Contact Center e il server e-mail dell'azienda comunicano utilizzando IMAP4 (Internet Messaging Access Protocol). Le applicazioni OpenScape Contact Center e il server e-mail dell'azienda utilizzano anche IMAP4 per ripristinare ed elaborare i messaggi e-mail. Gli allegati dei messaggi vengono recuperati utilizzando funzioni IMAP4 e MIME separate. Messaggi e-mail di risposta vengono inviati ai clienti utilizzando un'interfaccia SMTP (Simple Message Transfer Protocol).

NOTA: Nessuna protezione contro i virus viene fornita dal server e-mail OpenScape Contact Center. Tale protezione dovrebbe essere fornita dal server e-mail dell'azienda e dal sistema operativo.

Code, un flusso di lavoro Strategia di routing e facoltativamente flussi di lavoro Elaborazione coda devono essere creati specificamente per messaggi e-mail.

14.1 Considerazioni sul flusso di lavoro e-mail

In OpenScape Contact Center, il routing dei messaggi e-mail entranti viene avviato mediante un flusso di lavoro Strategia di routing e-mail (vedere [Sezione 9.4, "Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing", a pagina 223](#)). Mentre i flussi di lavoro e-mail possono utilizzare funzioni comuni, sono disponibili varie opzioni specifiche per operare con i messaggi e-mail:

- I messaggi e-mail possono essere suddivisi in categorie mediante l'estrapolazione di parole chiave e frasi rilevanti nel messaggio e-mail. OpenScape Contact Center può quindi instradare il messaggio e-mail alla coda appropriata in base alla categoria e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 14.1.1, "Operazioni con le categorie", a pagina 332](#).
- Altri tipi di componenti e-mail consentono di automatizzare le azioni e-mail. Le risposte e i riconoscimenti possono essere generati e consegnati mentre il messaggio e-mail viene elaborato dal flusso di lavoro Strategia di routing oppure viene accodato. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 14.1.2](#),

Operazioni con la funzione E-mail

Considerazioni sul flusso di lavoro e-mail

"Altri componenti del flusso di lavoro e-mail", a pagina 334.

Infine un flusso di lavoro strategia di routing e-mail deve indirizzare il messaggio e-mail come segue:

- Dirigere il messaggio e-mail a una coda, dove rimarrà in attesa di essere gestito da un utente.
- Eliminare il messaggio e-mail, specificando un motivo eliminazione definito per il sito (vedere Sezione 14.2.2, "Configurazione di un motivo eliminazione", a pagina 336).
- Rispondere automaticamente al messaggio e-mail.

Quando messaggio e-mail viene accodato, spetta alla coda individuare un utente disponibile idoneo a gestirlo. Dopo la consegna di un messaggio e-mail a un utente, l'applicazione Client Desktop fornisce una gamma completa di funzionalità che consentono agli utenti di gestire i messaggi e-mail.

I messaggi e-mail vengono eliminati automaticamente dal server e-mail di OpenScape Contact Center nelle seguenti circostanze:

- Il messaggio e-mail non contiene l'indirizzo del mittente.
- Il campo dell'indirizzo del mittente (Da) contiene il testo "postmaster" o "microsoftexchange".
- Il campo dell'indirizzo del destinatario (A) non contiene alcun indirizzo e-mail configurato come destinazione.

14.1.1 Operazioni con le categorie

È possibile instradare un messaggio e-mail o basare la successiva elaborazione del flusso di lavoro sulla presenza di parole chiave nel messaggio e-mail. Ciò è consentito da due tipi di risorse OpenScape Contact Center:

- **Categorie** – Una categoria consiste di una o più coppie di componente/parola chiave. Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle categorie, vedere Sezione 14.2.1, "Configurazione di una categoria e-mail", a pagina 335.
- **Componenti Decisione categoria** – Un componente Decisione categoria verifica la corrispondenza di un messaggio e-mail con uno o più criteri di categoria e delega l'esecuzione al componente successivo, in base alla prima corrispondenza trovata. Ogni criterio è un'espressione logica che

definisce una condizione in base alle categorie applicabili al messaggio e-mail. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di componenti Decisione categoria, vedere la *Guida di Manager*.

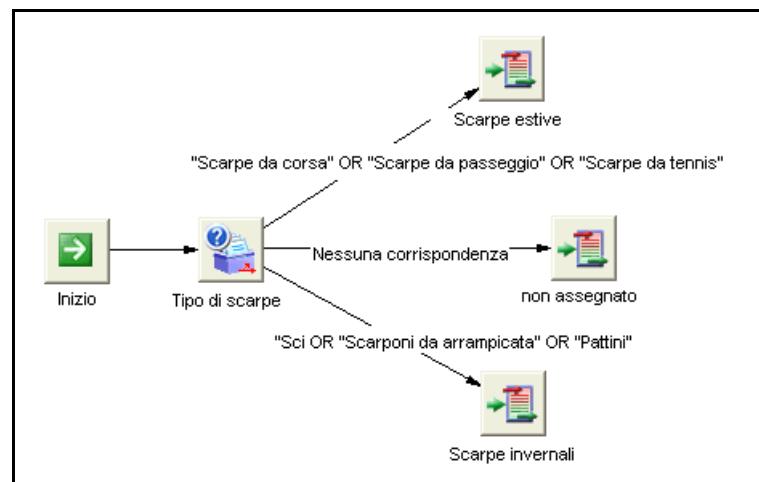
NOTA: La funzione Livelli di sicurezza consente di creare suddivisioni in categorie più precise. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 14.3.5, "Visualizzazione dei livelli di sicurezza e-mail", a pagina 348.

Ad esempio, in un centro contatti che gestisce la vendita di scarpe, possono esistere code specializzate negli articoli estivi e in quelli invernali. Si potrebbero impostare categorie in base ai tipi di scarpe in vendita:

- Sci
- Pattini
- Scarponi
- Scarpe da tennis
- Scarpe da jogging
- Scarpe da passeggio

Quindi si potrebbe utilizzare un componente Decisione categoria per instradare i messaggi e-mail nel modo seguente:

- Se il messaggio e-mail contiene una qualsiasi delle parole chiave Sci, Pattini o Scarponi, dirigerlo alla coda delle scarpe invernali.
- Se il messaggio e-mail contiene una qualsiasi delle parole chiave Scarpe da tennis, Scarpe da jogging o Scarpe da passeggio, dirigere il contatto alla coda delle scarpe estive.
- I contatti senza corrispondenze specifiche potrebbero essere indirizzati alla coda **Non assegnato**.



14.1.2 Altri componenti del flusso di lavoro e-mail

Oltre al componente Decisione categoria, nei flussi di lavoro e-mail si possono utilizzare anche i tipi di componenti seguenti:

- **Riconoscimento automatico** – È possibile utilizzare un componente Riconoscimento automatico per inviare una risposta automatica a un messaggio e-mail di un cliente, basandosi sul contenuto di un modello di riconoscimento automatico.
- **Risposta automatica** – È possibile utilizzare un componente Risposta automatica per inviare automaticamente una risposta a un messaggio e-mail di un cliente, basandosi sul contenuto di un modello di risposta.
- **Suggerimento automatico** – È possibile utilizzare un componente Suggerimento automatico per creare una bozza di risposta per il messaggio e-mail di un cliente, basandosi sul contenuto di un modello di risposta.
- **Elimina** – È possibile utilizzare un componente Elimina per eliminare un messaggio e-mail in base a un motivo selezionato.
- **Decisione di rispondere** – È possibile utilizzare un componente Decisione di rispondere per stabilire l'instradamento di un messaggio e-mail a seconda che quest'ultimo sia o meno una risposta in una conversazione esistente.

Molti di questi componenti vengono creati in base a modelli definiti per il sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 14.2.3, "Informazioni su modelli e-mail"](#), a pagina 337.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione di questi componenti, consultare la *Guida di Manager*.

14.2 Configurazione delle risorse e-mail

È necessario configurare varie risorse che influiscono sulla funzione E-mail.

NOTA: La configurazione iniziale dell'e-mail normalmente viene impostata dal rappresentante dell'assistenza. Per informazioni sulle operazioni di impostazione, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*.

14.2.1 Configurazione di una categoria e-mail

Una categoria definisce le parole chiave che OpenScape Contact Center cerca in un messaggio e-mail entrante per instradare tale messaggio alla coda appropriata. È possibile definire una categoria per cercare le parole chiave nell'oggetto o nel corpo del messaggio e-mail, oppure in entrambi.

Ad esempio, è possibile configurare due categorie nel modo seguente:

- Se nell'oggetto o nel corpo del messaggio viene trovata la parola chiave "vendite", tale messaggio e-mail viene associato alla categoria Vendite.
- Se nell'oggetto o nel corpo del messaggio vengono trovate le parole chiave "assistenza", "servizi" o "guida", tale messaggio e-mail viene associato alla categoria Assistenza.

NOTA: Per creare o modificare una categoria e-mail, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Categorie**.

È possibile utilizzare nei flussi di lavoro le categorie che presentano componenti Decisione categoria, come una fase del routing di un messaggio e-mail entrante. Per un'introduzione dettagliata sulle categorie e il loro utilizzo nei flussi di lavoro, vedere [Sezione 14.1.1, "Operazioni con le categorie", a pagina 332](#).

Per configurare una categoria:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **E-mail**, quindi fare clic su **Categoria**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la categoria.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la categoria.

Operazioni con la funzione E-mail

Configurazione delle risorse e-mail

3. Fare clic sulla scheda **Criteri**.



4. Per ogni parola chiave da definire, procedere come segue:
 - Nella colonna **Ricerca in**, fare clic sull'elemento e selezionare dall'elenco la posizione del messaggio. È possibile scegliere **Oggetto**, **Corpo** o **Oggetto o corpo**.
 - Nella colonna **Ricerca parole**, specificare la parola chiave in base alla quale eseguire la ricerca.
 - Premere **TAB** o **INVIO** per creare un'altra voce.
5. Fare clic su **OK**.

14.2.2 Configurazione di un motivo eliminazione

Un motivo eliminazione è una spiegazione che gli utenti e i flussi di lavoro di Client Desktop / Portale agenti possono specificare quando occorre eliminare un messaggio e-mail.

L'applicazione Manager fornisce un insieme di motivi eliminazione predefiniti. Non è possibile eliminare o rinominare tali motivi eliminazione, benché sia possibile modificarne le descrizioni.

Per configurare un motivo eliminazione:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **E-mail** quindi fare clic su **Motivo eliminazione**.
2. Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il motivo eliminazione.
3. Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il motivo eliminazione.

4. Fare clic su **OK**.

14.2.3 Informazioni su modelli e-mail

L'elaborazione del flusso di lavoro per i messaggi e-mail può includere risposte automatiche, nonché bozze di suggerimento create automaticamente per le fasi successive. Vengono creati, programmaticamente, utilizzando modelli. Inoltre, quando un utente Client Desktop / Portale agenti sta lavorando su un messaggio e-mail in uscita può scegliere modelli per creare il contenuto.

NOTA: I modelli Prologo e Firma possono essere assegnati a livello coda (vedere [Sezione 10.3.4, "Configurazione delle priorità coda", a pagina 262](#)).

È possibile configurare i seguenti cinque tipi di modelli e-mail:

- **Prologo** – Questo tipo di modello viene inserito all'inizio di un messaggio e-mail di risposta. Ad esempio, “Non rimuovere il numero di ticket nella riga Oggetto sopra. Il numero di ticket ci consente di rintracciare le risposte inviate nel contesto del Suo messaggio originale”.
- **Firma** – Questo tipo di modello è inserito alla fine di un messaggio e-mail di risposta. Ad esempio:

Sales - Mia azienda
sales@miaazienda.com
Visiti il nostro sito Web all'indirizzo www.miaazienda.com
- **Risposta** – Questo tipo di modello è selezionato quando si configura un componente Risposta automatica o Suggerimento automatico. Può essere utilizzato nei modi seguenti:
 - Per inviare una risposta automatica a un messaggio e-mail quando il cliente pone una semplice domanda a cui è possibile rispondere automaticamente. Ad esempio, “Grazie per aver contattato miaazienda.com. Per informazioni su come ordinare i nostri prodotti, visitare il sito www.miaazienda.com/prodotti”.
 - Per inserire testi di suggerimento in un messaggio e-mail di risposta quando il cliente pone una domanda frequente.

È necessario associare un modello di risposta a una o più code. Quando un utente risponde a un messaggio e-mail instradato da una delle code associate, questo modello viene utilizzato per creare la bozza di messaggio e-mail. Il server e-mail crea la bozza di messaggio e-mail in base al Modello di risposta specificato; tuttavia utilizza il prefisso di risposta, l'etichetta ID conversazione e l'etichetta di testo del messaggio originale configurati nella coda. Se questi elementi non sono configurati nella coda, il Server e-mail utilizza i valori predefiniti configurati a livello del sistema.

- **Riconoscimento automatico** – Questo tipo di modello è selezionato quando si configura un componente Riconoscimento automatico. Viene utilizzato per inviare una risposta automatica a un messaggio e-mail per comunicare al cliente che il suo messaggio è stato ricevuto. Ad esempio "Grazie per aver contattato miazienda.com. Un agente qualificato sta esaminando la Sua richiesta e La contatterà al più presto."
- **Nuovo messaggio** – Questo tipo di modello viene inserito quando un utente Client Desktop / Portale agenti crea un nuovo messaggio e-mail.

14.2.4 Configurazione di un modello e-mail

Sono disponibili cinque diversi tipi di modelli e-mail da configurare (vedere [Sezione 14.2.3, "Informazioni su modelli e-mail", a pagina 337](#)). Alcuni modelli vengono utilizzati quando gli utenti Client Desktop / Portale agenti rispondono ai messaggi e-mail, mentre altri vengono impiegati dal sistema per inviare risposte automatiche a messaggi e-mail.

NOTA: Per creare o modificare un modello e-mail, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

I modelli e-mail possono essere creati sia nel formato HTML che come testo semplice. Il formato HTML consente di inserire formattazioni speciali, quali testo grassetto, elenchi puntati e numerati, immagini e URL. Il sistema assegna un modello a un messaggio e-mail, in base al formato del messaggio originale. Pertanto, quando si crea un nuovo modello, è consigliabile configurare sia la sezione HTML che quella di testo normale.

I modelli e-mail hanno una dimensione massima di 500 KB.

Per configurare un modello e-mail:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **E-mail**, quindi fare clic su uno dei tipi di modello:
 - **Prologhi**
 - **Firme**
 - **Risposte**
 - **Riconoscimenti automatici**
 - **Nuovi messaggi**

2. In **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il modello.
 - Nella casella **Descrizione**, specificare una descrizione per il modello.
3. Per creare un contenuto HTML, nella casella **Messaggio–HTML**, procedere come segue:
 - Immettere il testo indicato. È possibile modificare la formattazione del testo. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida di Manager*.
 - Inserire un URL. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida di Manager*.
 - Inserire un logo o un'immagine. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida di Manager*.
4. Per creare un contenuto in testo normale, nella casella **Messaggio–Testo**, digitare un messaggio.
5. Solo per i modelli di risposta, fare clic sulla scheda **Code** e selezionare le code per le quali utilizzare il modello di risposta. Quando un utente risponde a un messaggio e-mail instradato da una delle code selezionate, questo modello può essere scelto per creare il testo della bozza di risposta.
6. Fare clic su **OK**.

14.2.5 Configurazione di una destinazione e-mail

Tutti i messaggi e-mail vengono memorizzati in una singola casella di posta sul server e-mail dell'azienda. Se si desiderano più indirizzi e-mail di destinazione per il centro contatti (come, *sales@company.com* e *support@company.com*), è necessario configurare le destinazioni e-mail da utilizzare.

NOTA: Per creare o modificare una destinazione monitorata per e-mail, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, le destinazioni e-mail vengono create inizialmente dall'amministratore del sistema, quindi configurate dall'amministratore dell'unità operativa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.5.3, "Configurazione di una destinazione e-mail in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 413.

NOTA: Specificare gli indirizzi e-mail predefiniti nella finestra di dialogo Opzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 14.3.1, "Configurare la Strategia di routing, la coda e gli indirizzi e-mail predefiniti"](#), a pagina 342.

Per ciascuna destinazione creata, è possibile specificare se sarà disponibile per la selezione a un utente Client Desktop / Portale agenti quando si invia un nuovo messaggio e-mail. Se questa opzione è selezionata, la destinazione è presente nell'elenco Da di un messaggio e-mail in uscita nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti. È possibile specificare anche se deve essere monitorata in modo che sia possibile raccogliere dati statistici ed eseguire report sulla destinazione.

Quando si modifica una destinazione e-mail esistente, si possono cambiare solo il nome e la descrizione della destinazione. Non è consentito modificare l'attuale destinazione. Per modificare la destinazione, eliminare la destinazione e-mail e crearne una nuova.

Per configurare una destinazione e-mail:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo, Centro progettazione, E-mail** quindi fare clic su **Destinazione**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la destinazione.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la destinazione.
 - Nella casella **Indirizzo e-mail**, immettere l'indirizzo e-mail di destinazione.

- Nella casella **Testo Da**, immettere un alias per l'indirizzo e-mail di destinazione. Questo alias viene visualizzato nella casella Da quando un utente risponde a un messaggio e-mail.
 - Per far sì che la destinazione venga utilizzata come indirizzo Da quando un utente Client Desktop / Portale agenti crea un messaggio e-mail in uscita, selezionare la casella di controllo **Disponibile in uscita**.
 - Per raccogliere dati statistici su questa destinazione per la creazione di report, selezionare la casella di controllo **Monitorato**. Quando si seleziona questa opzione, la scheda Report diventa attiva.
3. Se si seleziona la casella di controllo **Monitorato**, fare clic sulla scheda **Report** e selezionare la casella di controllo per ogni report che si desidera visualizzi dati relativi a questa destinazione. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
4. Fare clic su **OK**.

14.2.6 Configurazione di un'origine monitorata per e-mail

Per raccogliere dati statistici relativi a un'origine e-mail specifica, è necessario configurare l'origine in OpenScape Contact Center in modo da poterla monitorare.

NOTA: Per creare o modificare un'origine monitorata per e-mail, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

NOTA: Quando si modifica un'origine monitorata esistente, si possono cambiare solo il nome e la descrizione dell'origine. Non è consentito modificare l'attuale origine. Per modificare l'origine, eliminare l'origine monitorata e crearne una nuova.

Per configurare un'origine monitorata per e-mail:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **E-mail**, quindi fare clic su **Origine monitorata**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per l'origine.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione dell'origine.
 - Nella casella **Origine**, specificare l'indirizzo e-mail da monitorare.

Operazioni con la funzione E-mail

Configurazione delle opzioni e-mail

3. Fare clic sulla scheda **Report**.
4. In **Includi origine nei report**, selezionare la casella di controllo per ciascun report per visualizzare i dati relativi a tale origine. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
5. Fare clic su **OK**.

14.3 Configurazione delle opzioni e-mail

Utilizzare le opzioni e-mail per configurare le impostazioni predefinite per la funzione E-mail. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- Sezione 14.3.1, "Configurare la Strategia di routing, la coda e gli indirizzi e-mail predefiniti", a pagina 342
- Sezione 14.3.2, "Configurazione delle impostazioni coda errori e-mail", a pagina 344
- Sezione 14.3.3, "Configurazione del piano di routing e-mail", a pagina 344
- Sezione 14.3.4, "Configurazione delle impostazioni dei messaggi e-mail", a pagina 346
- Sezione 14.3.5, "Visualizzazione dei livelli di sicurezza e-mail", a pagina 348

NOTA: Per configurare le opzioni e-mail è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

14.3.1 Configurare la Strategia di routing, la coda e gli indirizzi e-mail predefiniti

Per la funzione E-mail è necessario specificare le impostazioni predefinite seguenti:

- **Flusso di lavoro Strategia di routing** – Il flusso di lavoro Strategia di routing utilizzato inizialmente per instradare tutti i messaggi e-mail nel centro contatti. È possibile configurare il flusso di lavoro Strategia di routing predefinito in modo che si colleghi ai flussi di lavoro Strategia di routing successivi, se necessario.
- **Coda** – La coda che si desidera utilizzare come opzione predefinita per la voce Nessuna corrispondenza trovata (*) in un componente Tabella destinazioni.
- **Indirizzo e-mail in ingresso** – La destinazione e-mail predefinita per tutti i messaggi e-mail in ingresso.

- **Indirizzo e-mail in uscita** – La destinazione e-mail predefinita che viene utilizzata come indirizzo Da quando un utente Client Desktop / Portale agenti crea un messaggio e-mail in uscita.

Prima di configurare queste impostazioni, assicurarsi di creare il flusso di lavoro Strategia di routing (vedere [Sezione 9.4, "Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing"](#), a pagina 223), la coda (vedere [Sezione 10.3, "Configurazione di una coda"](#), a pagina 254) e le destinazioni e-mail (vedere [Sezione 14.2.5, "Configurazione di una destinazione e-mail"](#), a pagina 340) da utilizzare come predefiniti.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare la strategia di routing e-mail predefinita, la coda e gli indirizzi. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare la Strategia di routing, la coda e gli indirizzi e-mail predefiniti:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **E-mail**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Predefinito**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Strategia di routing**, selezionare la Strategia di routing e-mail da utilizzare inizialmente per instradare tutti i messaggi e-mail.
 - Nell'elenco **Coda**, selezionare la coda e-mail da utilizzare come opzione predefinita per la voce Nessuna corrispondenza trovata (*) in un componente Tabella destinazioni.
 - Nell'elenco **Indirizzo e-mail in ingresso**, selezionare la destinazione e-mail da utilizzare come indirizzo e-mail predefinito per tutti i messaggi in ingresso.
 - Nell'elenco **Messaggi e-mail in uscita**, selezionare la destinazione e-mail da utilizzare come indirizzo e-mail predefinito nell'elenco Da quando un utente Client Desktop / Portale agenti crea un messaggio e-mail in uscita. Solo le destinazioni e-mail per le quali è stata selezionata l'opzione **Disponibile in uscita** sono presenti nell'elenco. Se si seleziona **<Nessuno>**, l'utente deve selezionare un indirizzo Da prima di inviare il messaggio e-mail.
4. Fare clic su **OK**.

14.3.2 Configurazione delle impostazioni coda errori e-mail

La coda errori è la coda alla quale vengono diretti i messaggi e-mail nel caso di errori di sistema risolvibili. Gli errori di sistema risolvibili sono errori generati dai server OpenScape Contact Center che non possono essere gestiti tramite l'opzione **Uscita in seguito all'errore** disponibile in alcuni dei componenti del flusso di lavoro. Se si rileva un errore di sistema recuperabile in un flusso di lavoro Strategia di routing, il messaggio e-mail può essere instradato a una coda errori, da dove viene trasferito a un utente appropriato.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare le impostazioni coda errori e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare la coda errori e-mail:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **E-mail**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Errore**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Coda**, selezionare la coda a cui vengono diretti i contatti nel caso di errori risolvibili.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la coda errori.
4. Fare clic su **OK**.

14.3.3 Configurazione del piano di routing e-mail

Il piano di routing e-mail limita le ore di funzionamento durante le quali è possibile inviare e ricevere messaggi e-mail nel centro contatti. È possibile configurare il piano predefinito nonché eccezioni.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il piano di routing e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare il piano di routing e-mail:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **E-mail**.

3. Nella scheda **Generale**, in **Piano**, fare clic su **Modifica piano**.
4. Nella finestra di dialogo **Piano di routing e-mail**, fare doppio clic sul giorno da configurare, quindi modificare l'intervallo di tempo attivo per il giorno.

NOTA: Inoltre, è possibile trascinare il punto iniziale o finale di un intervallo attivo per cambiare l'intervallo.

5. Se desiderato, fare clic sulla scheda **Eccezioni** per creare un'eccezione al piano predefinito. Un'eccezione ignora il piano per l'intera giornata.
 - a) Sul calendario, fare clic sul giorno per il quale si desidera pianificare un'eccezione, ad esempio, un giorno di festa nazionale. La riga **Predefinito** mostra il piano predefinito per il giorno specifico.
 - b) Selezionare la casella di controllo **Ignora**.
 - c) Nella riga **Ignora**, fare doppio clic su una cella, modificare l'intervallo di tempo attivo per il piano prioritario, quindi fare clic su **OK**.
6. La scheda **Riepilogo** consente di visualizzare il piano in base allo stato o al giorno della settimana.
 - Per vedere i giorni e le ore in cui il piano è attivo o inattivo, espandere **Per stato**, quindi fare clic, rispettivamente, su **Attivo** o **Inattivo**.
 - Per vedere il piano relativo a quel giorno, espandere **Per giorno**, quindi fare clic sul giorno della settimana.
 - Per visualizzare le eccezioni configurate per il piano predefinito, fare clic sulla cartella **Eccezioni**.
7. Fare clic su **OK**.

14.3.4 Configurazione delle impostazioni dei messaggi e-mail

È possibile configurare prologo, firma, etichette, ecc. predefiniti per i messaggi e-mail.

Prima di iniziare, è necessario creare i modelli Prologo e Firma da utilizzare nei messaggi e-mail (vedere [Sezione 14.2.4, "Configurazione di un modello e-mail", a pagina 338](#)).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore di unità operativa può essere autorizzato a configurare le impostazioni dei messaggi e-mail e solo un amministratore del sistema può configurare i messaggi e-mail posticipati e con consultazione, nonché gli allegati. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni dei messaggi e-mail:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **E-mail**.
3. Fare clic sulla scheda **Impostazioni**.
4. In **Impostazioni messaggi e-mail**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Prologo**, selezionare il modello da utilizzare come prologo predefinito per un messaggio e-mail.
 - Nell'elenco **Firma**, selezionare il modello da utilizzare come firma predefinita per l'e-mail.
 - Nella casella **Etichetta messaggio originale**, immettere il testo che si desidera visualizzare sopra il messaggio e-mail originale quando l'utente risponde a un messaggio e-mail, ad esempio, **Messaggio originale**:
 - Nella casella **Etichetta ID conversazione**, immettere il testo che si desidera visualizzare davanti all'ID conversazione quando l'utente risponde a un messaggio e-mail. L'ID conversazione è un ID inserito dal Server e-mail OpenScape Contact Center per identificare la sequenza dei messaggi.
 - Nella casella **Prefisso risposta**, immettere il testo da visualizzare all'inizio della riga Oggetto quando l'utente risponde a un messaggio e-mail, ad esempio, **R:**

5. In **Messaggi e-mail posticipati**, procedere come segue:
 - Nella casella **Numero massimo**, immettere o selezionare il numero massimo di messaggi e-mail che è possibile posticipare per ciascun utente. Tale numero può essere superato quando i messaggi e-mail vengono posticipati automaticamente dal sistema.
 - Nella casella **Tempo posticipazione automatica**, immettere o selezionare il tempo in giorni, ore e minuti trascorso il quale un messaggio e-mail attivo viene automaticamente posticipato. Quando un messaggio e-mail viene posticipato automaticamente, l'utente entra nello stato routing Non disponibile e la bozza di risposta (se ne esiste una) viene automaticamente salvata.
 - Nella casella **Tempo posticipazione max.**, immettere o selezionare il tempo massimo in giorni, ore e minuti per cui è possibile posticipare un messaggio e-mail. Scaduto il tempo, il messaggio e-mail viene automaticamente riaccodato dal server e-mail OpenScape Contact Center.
6. In **Messaggi e-mail con consultazione**, nella casella **Tempo consultazione max**, digitare o selezionare il tempo massimo espresso in giorni, ore e minuti per cui è possibile inviare un messaggio e-mail per consultazione esterna. Scaduto il tempo, il messaggio e-mail viene automaticamente riaccodato dal server e-mail OpenScape Contact Center.

NOTA: Quando un utente si consulta all'esterno in merito a un messaggio e-mail, la risposta è riservata per l'utente che ha iniziato la consultazione e viene instradata a tale utente prima di qualsiasi altro contatto, indipendentemente dalla priorità nella coda.

7. In **Allegati**, selezionare la casella di controllo se si desidera che l'applicazione Client Desktop / Portale agenti visualizzi un messaggio di avviso prima di eseguire un allegato. Ciò consente agli utenti di assicurarsi di avere installato sul computer il software corretto per visualizzare l'allegato.

IMPORTANTE: Poiché il server e-mail OpenScape Contact Center non filtra i messaggi e-mail per virus, il server e-mail dell'azienda deve fornire una protezione contro i virus.

8. Fare clic su **OK**.

14.3.5 Visualizzazione dei livelli di sicurezza e-mail

Si può scegliere di visualizzare i livelli di sicurezza associati alle categorie e-mail. I livelli di sicurezza vengono utilizzati per esprimere un grado di certezza. Offrono un metodo aggiuntivo e più preciso per assegnare a categorie i messaggi e-mail al fine di instradarli alla coda appropriata. Quando si attivano i livelli di sicurezza, è possibile specificarne uno per ciascuna categoria e-mail in modo da configurare un'espressione in un componente Decisione categoria.

IMPORTANTE: La visualizzazione dei livelli di riservatezza e-mail è un'operazione irreversibile. Il sistema non può più essere riconvertito una volta che è stata effettuata la modifica.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare i livelli di sicurezza e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Il server e-mail utilizza un'interfaccia predefinita per suddividere in categorie i messaggi e-mail entranti. Quando vengono visualizzati i livelli di sicurezza, si consiglia di utilizzare un classificatore personalizzato. I livelli di sicurezza restituiti dal classificatore predefinito sono semplicemente indici di occorrenze: non si tratta di veri e propri livelli di sicurezza. Un indice di occorrenze viene calcolato come il numero totale di occorrenze nel messaggio e-mail di qualsiasi parola chiave definita per la categoria, diviso il numero totale di occorrenze nel messaggio e-mail di tutte le parole chiave definite per qualsiasi categoria. Ad esempio, se nel messaggio e-mail la categoria vendite viene rilevata due volte, ma si identificano anche altre tre categorie, il livello di sicurezza restituito corrisponde a 2/5 o 40%. Per questo motivo, si consiglia di non visualizzare i livelli di sicurezza quando si utilizza il classificatore predefinito.

I classificatori personalizzati si presentano come file .dll.

NOTA: Per ulteriori informazioni su quest'area, contattare il rappresentante dell'assistenza.

Per visualizzare i livelli di sicurezza:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **E-mail**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Livelli di sicurezza**, fare clic su **Visualizza livelli di sicurezza**.

5. Nella finestra di dialogo **Attiva livelli di sicurezza**, in **Mostrare i livelli di sicurezza?**, selezionare **Sì**, quindi fare clic su **OK**.
6. Quando il sistema richiede di confermare se si desidera attivare i livelli di sicurezza, fare clic su **Sì**. Il sistema attiva i livelli di sicurezza.
7. In **Suddivisione in categorie**, selezionare **Utilizza Categorizer personalizzato**, quindi specificare il percorso e il nome del file .dll desiderato. Per individuare il file da utilizzare, è possibile fare clic su .
8. Fare clic su **OK**.

14.4 Esecuzione di una ricerca nella cronologia e-mail

È possibile generare un elenco dei messaggi e-mail gestiti dal centro contatti in un intervallo di tempo specificato. Si possono eseguire ricerche in base allo stato del messaggio e-mail, nonché a parametri più specifici, quali l'ID conversazione, l'utente che ha gestito il messaggio, l'indirizzo e-mail di origine o di destinazione o infine la riga dell'oggetto. L'elenco risultante permette di aprire, visualizzare e potenzialmente inviare di nuovo i messaggi e-mail.

NOTA: Per condurre una ricerca nella cronologia e-mail, è necessario disporre dell'autorizzazione Manager **Esegui ricerche cronologia e-mail**.

Per condurre una ricerca nella cronologia e-mail:

1. Nel menu **Azioni**, fare clic su **Ricerca cronologia e-mail**.
2. In **Data e ora**, procedere come segue:
 - Nell'area **Inizio**, selezionare la data e l'ora inizio per l'intervallo di ricerca.
 - Nell'area **Fine**, selezionare la data e l'ora fine dell'intervallo.
3. In **Stato**, selezionare la casella di controllo per ogni stato dei messaggi e-mail in base al quale eseguire la ricerca.
4. Se desiderato, in **Parametri avanzati**, procedere come segue per ogni parametro da utilizzare per affinare la ricerca:
 5. Fare clic su una cella nella colonna **Parametro** e selezionare una delle opzioni dall'elenco.
 6. Nella colonna **Valore**, immettere o selezionare il valore corrispondente ai criteri scelti. Ad esempio, se si seleziona **Riga Oggetto**, digitare il testo visualizzato nella riga dell'oggetto dei messaggi e-mail da cercare.

Operazioni con la funzione E-mail

Esecuzione di una ricerca nella cronologia e-mail

7. Nel menu **Azioni**, fare clic su **Trova adesso**.

NOTA: Ricerca cronologia e-mail esegue la ricerca nelle e-mail originali e non in tutta la cronologia della conversazione (ad esempio, e-mail inoltrate esternamente)

15 Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Questo capitolo presenta la funzione Collaborazione Web e fornisce istruzioni per utilizzare risorse di collaborazione Web configurabili nell'applicazione Manager.

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. Un utente risponde aprendo una sessione di collaborazione Web dall'applicazione Client Desktop / Portale agenti.

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.

È possibile configurare OpenScape Contact Center in modo da offrire sessioni di collaborazione Web in varie lingue.

Per Collaborazione Web è necessario creare specificamente code, un flusso di lavoro Strategia di routing e, se desiderato, flussi di lavoro Elaborazione coda.

15.1 Funzionalità lato cliente e lato utente

I clienti richiedono sessioni di collaborazione Web utilizzando un comando in una pagina Web impostata specificamente a questo scopo. Ad esempio, il cliente potrebbe fare clic su un pulsante con l'etichetta **Fare clic qui per parlare con gli agenti di vendita**. Inoltre si potrebbe indurre il cliente a fornire informazioni aggiuntive, ad esempio il proprio numero di account, prima di richiedere una sessione.

Mentre il cliente attende che un utente inizi la sessione di collaborazione Web, è possibile impostare tale funzione in modo che inoltri periodicamente al cliente messaggi come **Un agente sarà presto disponibile**. Inoltre, è possibile inoltrare URL al browser del cliente per consentirgli di visualizzare contenuto relativo alla natura della sua richiesta.

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Interazione dei componenti collaborazione Web

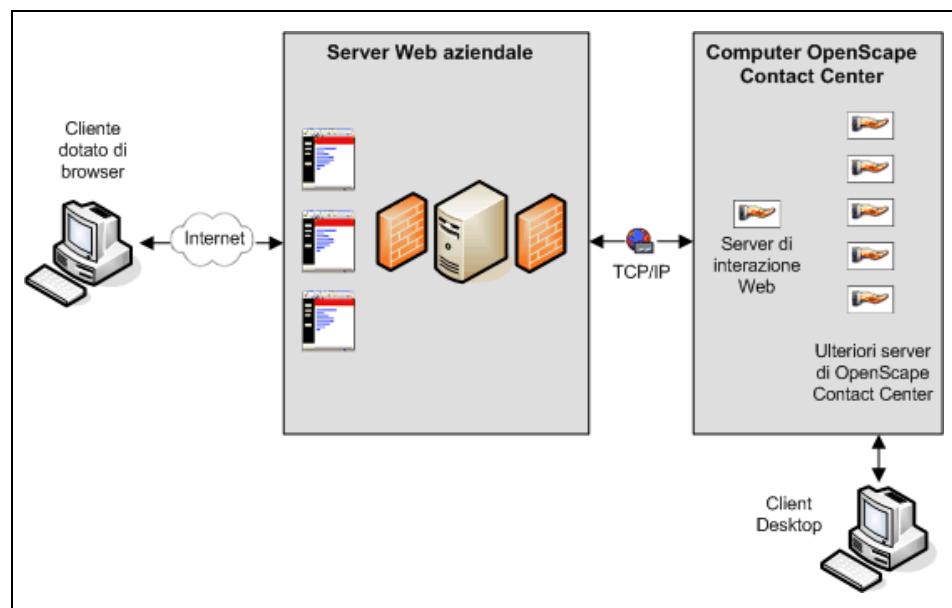
Dopo che l'utente ha iniziato la sessione di collaborazione Web, il cliente può interagire con l'utente tramite un'interfaccia simile alle applicazioni chat più diffuse. Oltre alle tipiche funzionalità chat, l'applicazione Client Desktop offre funzionalità personalizzate come:

- L'incorporazione di messaggi standard come contenuto di una sessione di collaborazione Web
- Indirizzamento del browser del cliente a pagine visualizzate e sfogliate dall'utente
- Richiesta di partecipare alla sessione rivolta a un altro utente

Per ulteriori informazioni, vedere *Client Desktop Manuale Introduttivo*.

15.2 Interazione dei componenti collaborazione Web

La figura seguente illustra le interazioni dei componenti nelle operazioni di richiesta, impostazione e conduzione di una sessione di collaborazione Web tra un cliente e un utente del centro contatti.



Web front-end è un gruppo costituito da una o più pagine HTML con collegamenti che avviano la sessione di collaborazione Web. OpenScape Contact Center viene fornito con un gruppo di pagine Web di esempio e ulteriori esempi HTML che possono essere facilmente modificati e incorporati nel sito Web del cliente. È inoltre incluso l'esempio di codice Javascript che implementa la finestra della sessione di collaborazione Web. Per ulteriori informazioni, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*.

Un servlet fornisce la connessione tra il server Web aziendale e OpenScape Contact Center, in particolare con il server di interazione Web. La protezione TLS (Transport Layer Security) per questa connessione può essere attivata o disattivata tramite l'applicazione Manager (vedere [Sezione 15.6.4, "Configurazione delle impostazioni del server per collaborazione Web", a pagina 371](#)).

15.3 Origini e destinazioni collaborazione Web

Diversamente che per altri supporti, le origini e destinazioni collaborazione Web sono definite per il sito. Vengono specificate nei collegamenti alle pagine Web utilizzati per iniziare una richiesta di collaborazione Web e consentono di accodare contatti nei flussi di lavoro Strategia di routing ed Elaborazione coda, nonché per altri scopi. Normalmente, vengono impostate come segue:

- **Origini** – Di solito riservate a memorizzare informazioni fornite dal cliente, ad es. un numero di ticket fornito al cliente in una precedente transazione o un numero di account.
- **Destinazioni** – Di solito impostate per identificare il tipo di contatto, o in modo meno diretto, per identificare il componente HTML (pagina Web o comando specifico) da cui è iniziata una richiesta. Questo potrebbe essere il nome di una coda, ad es. **Vendite**, oppure l'URL da cui è stata generata la richiesta, ad es. **www.azienda.com**.

Le origini e destinazioni collaborazione Web definite nel sito riflettono fattori quali:

- Rapporto tra code e origini, destinazioni o combinazioni origine/destinazione. Per un'introduzione ai criteri da utilizzare nell'impostazione della coda, vedere [Sezione 10.2, "Considerazioni sull'impostazione delle code", a pagina 245](#).
- Importanza di origini, destinazione e lingue come base per il routing in flussi di lavoro Strategia di routing. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 15.4, "Considerazioni sui flussi di lavoro Collaborazione Web", a pagina 354](#).
- Organizzazione di pagine Web impostate per fornire ai clienti l'accesso a collaborazioni Web. Per ulteriori informazioni, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*.
- Origini e destinazioni oggetto di report. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 15.5.5, "Configurazione di un'origine monitorata per collaborazione Web", a pagina 365](#) e [Sezione 15.5.6, "Configurazione di una destinazione monitorata per collaborazione Web", a pagina 366](#).

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Considerazioni sui flussi di lavoro Collaborazione Web

15.4 Considerazioni sui flussi di lavoro Collaborazione Web

Le richieste di collaborazione Web entranti vengono inizialmente elaborate da un flusso di lavoro Strategia di routing. I contatti collaborazione Web di solito vengono instradati a una coda basata su origine, destinazione o lingua preferite, ma possono anche essere utilizzate altre considerazioni, ad es. ricerca database. Inoltre, la funzione di collaborazione Web offre tipi di componenti che consentono di automatizzare azioni come l'invio di messaggi standard alla finestra di sessione del cliente e l'indirizzamento del browser Web del cliente agli URL specificati.

15.4.1 Flussi di lavoro di strategia di routing collaborazione Web

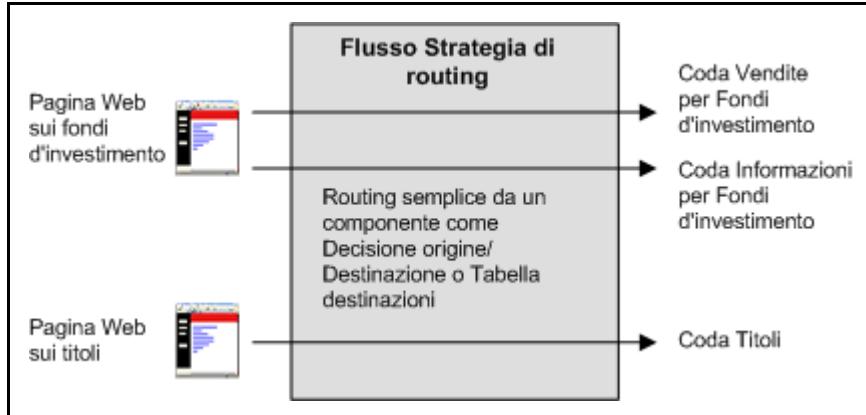
Un collegamento a una pagina Web utilizzato per richiedere una sessione di collaborazione Web specifica tre parametri disponibili per un flusso di lavoro strategia di routing che possono essere utilizzati per instradare il contatto:

- Una destinazione definita per il sito
- Un'origine definita per il sito
- Uno specificatore di lingua

NOTA: Per informazioni sull'impostazione dei collegamenti alle pagine Web che richiedono sessioni di collaborazione Web, vedere *Manuale di Gestione del Sistema*.

Nello scenario più semplice, il flusso di lavoro Strategia di routing collaborazione Web attivo può dirigere la richiesta a una coda in base alla destinazione del contatto. Poiché le destinazioni sono definite per il sito, quelle del proprio sito

possono essere dirette in base al nome della coda a cui i contatti associati sono da indirizzare. In modo meno diretto, è possibile utilizzare l'URL della pagina Web o un altro indicatore dello scopo del contatto come destinazioni presso il sito.



Analogamente, le origini per collaborazione Web sono definite per il sito. Normalmente, un'origine viene impostata per memorizzare informazioni fornite dal cliente. Ad esempio, il cliente potrebbe fornire un numero di account nella pagina Web di origine. Il collegamento che trasmette la richiesta a OpenScape Contact Center, trasmette il numero di account fornito come un parametro di origine.



Tuttavia, poiché non esiste alcun vincolo su come definire le origini, è possibile utilizzare il parametro di origine per altri scopi. Ad esempio, se non occorre utilizzare l'origine per identificare il cliente o a scopo di ottenere informazioni fornite dal cliente, è possibile impiegarla per fornire informazioni che integrano la destinazione. Prima di decidere di utilizzare le origini in questo modo, tuttavia, è necessario considerare la capacità di OpenScape Contact Center di eseguire report e monitorare le origini.

NOTA: Quando viene avviata una sessione di Web Collaboration, OSCC utilizza il campo "Origine" per associare la sessione Chat a uno specifico cliente. Se si lascia vuoto questo campo, la Vista cliente 360 non viene attivata per la specifica sessione.

NOTA: Per informazioni sull'impostazione dei collegamenti alle pagine Web che richiedono sessioni di collaborazione Web, vedere *Manuale di Gestione del Sistema*.

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Considerazioni sui flussi di lavoro Collaborazione Web

Inoltre è possibile utilizzare lo specificatore della lingua, a cui si può accedere dai dati contatto, per instradare il contatto.

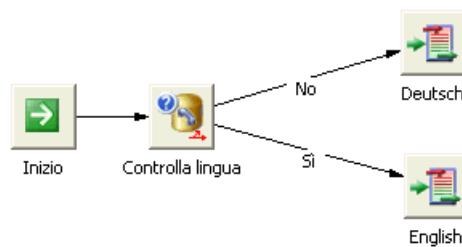
NOTA: Per ulteriori informazioni sull'accesso ai dati contatto in un flusso di lavoro Strategia di routing, vedere [Sezione 9.3.5, "Dati contatto", a pagina 207](#).

OpenScape Contact Center consente di creare un gruppo completo di risorse utilizzate per offrire sessioni di collaborazione Web in varie lingue. Ciò comprende elementi come messaggi glossario, che gli utenti possono inviare automaticamente ai clienti, nonché contenuto della finestra della sessione standard, come etichette e notifiche. Inoltre il valore associato al codice dati contatto HPPC (3 caratteri di sottolineatura seguiti da HPPC e un carattere di sottolineatura finale), trasmesso come parametro dal collegamento alla pagina Web, può essere utilizzato per instradare il contatto in base alle risorse lingua impostate.

In una situazione in cui la lingua è l'unico fattore considerato per instradare un contatto, si può offrire una scelta di lingue sulla pagina Web in cui vengono richieste le sessioni di collaborazione Web.



Una semplice Strategia di routing in grado di indirizzare la richiesta di sessione a un utente che parla la lingua scelta potrebbe essere la seguente:



NOTA: Per dettagli su come impostare le risorse lingua collaborazione Web, vedere [Sezione 15.5, "Configurazione delle risorse collaborazione Web", a pagina 358](#).

Mentre il metodo principale di dirigere una richiesta di collaborazione Web a una coda è l'utilizzo dell'origine, della destinazione o della lingua associata alla richiesta di contatto, è possibile anche utilizzare i principi descritti in [Sezione 9.3, "Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing", a pagina 200](#).

15.4.2 Flussi di lavoro Elaborazione coda collaborazione Web

I principi base descritti in [Sezione 9.5, "Informazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda"](#), a pagina 226 si applicano ai flussi di lavoro Elaborazione coda collaborazione Web. In altri termini, lo scopo principale del flusso di lavoro è di occupare il cliente finché OpenScape Contact Center non trova un utente disponibile a gestire la sessione di collaborazione Web.

Poiché le destinazioni chiave delle attività quando si tiene occupato un cliente collaborazione Web sono la finestra della sessione e il browser del cliente, esistono tre componenti disponibili per la collaborazione Web:

- **Messaggio automatico** – È possibile utilizzare un componente Messaggio automatico per inoltrare un messaggio al browser di un cliente durante una sessione di collaborazione Web.
- **URL di comunicazione automatica** – È possibile utilizzare un componente URL di comunicazione automatica per inoltrare una pagina Web al browser di un cliente durante una sessione di collaborazione Web.
- **Messaggio automatico sulle prestazioni** – È possibile utilizzare un componente Messaggio automatico sulle prestazioni per inoltrare un messaggio contenente un dato statistico di prestazione al browser di un cliente durante una sessione di collaborazione Web.

Ad esempio, si può avviare un flusso di lavoro Elaborazione coda collaborazione Web fornendo il tempo di attesa iniziale previsto. Quindi, può essere visualizzato un messaggio standard, ad esempio **Uno dei nostri agenti sarà presto disponibile**, ogni trenta secondi.

Analogamente, è possibile avviare un flusso di lavoro Elaborazione coda collaborazione Web indirizzando il browser del cliente a una pagina di prodotti correlata alla natura del contatto. Questa azione potrebbe essere accompagnata da un messaggio standard, inviato alla finestra della sessione del cliente, ad esempio, **Un agente sarà presto disponibile...nel frattempo, desidera dare un'occhiata ad alcuni prodotti simili?**

Questi componenti utilizzano URL e messaggi standard. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 15.5, "Configurazione delle risorse collaborazione Web"](#), a pagina 358.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione di questi componenti, consultare la *Guida di Manager*.

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Configurazione delle risorse collaborazione Web

15.5 Configurazione delle risorse collaborazione Web

È necessario configurare varie risorse che influiscono sulla funzione di collaborazione Web.

NOTA: La configurazione iniziale di Collaborazione Web normalmente viene impostata dal rappresentante dell'assistenza. Per informazioni sulle operazioni di impostazione, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*.

15.5.1 Configurazione di una lingua collaborazione Web

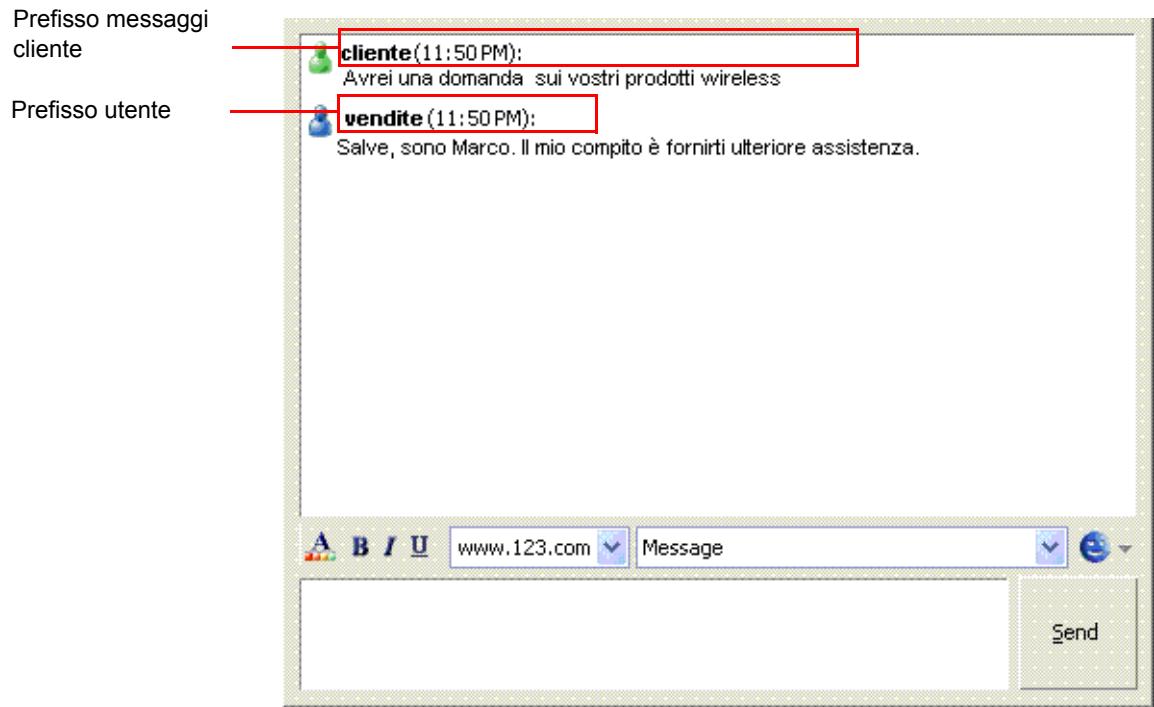
È necessario configurare una risorsa linguistica in OpenScape Contact Center per ogni lingua nella quale si offriranno sessioni di collaborazione Web. È possibile specificare la lingua di collaborazione Web predefinita, utilizzata nel sito (vedere Sezione 15.6.3, "Configurazione della lingua di collaborazione Web predefinita", a pagina 371).

NOTA: Per creare o modificare una risorsa linguistica, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Lingue.

NOTA: I collegamenti in una pagina Web impostati per richiedere una sessione di collaborazione Web possono specificare la lingua associata alla sessione. Per dettagli su come vengono impostati gli specificatori di lingua negli URL, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*.

Oltre al contenuto digitato dall'utente e dal cliente durante la sessione di collaborazione Web, è possibile visualizzare come parte della sessione vari saluti, prefissi e notifiche predefiniti. Questi messaggi predefiniti vengono configurati come parte della risorsa linguistica.

I messaggi predefiniti vengono creati utilizzando testo e un insieme di contrassegni – variabili che memorizzano elementi quali nomi utente, orari e URL. Ad esempio, una notifica “Unisciti a una conferenza” potrebbe essere definita come “<NOMEUTENTE> è stato invitato a questa chat alle <ORA12>.”



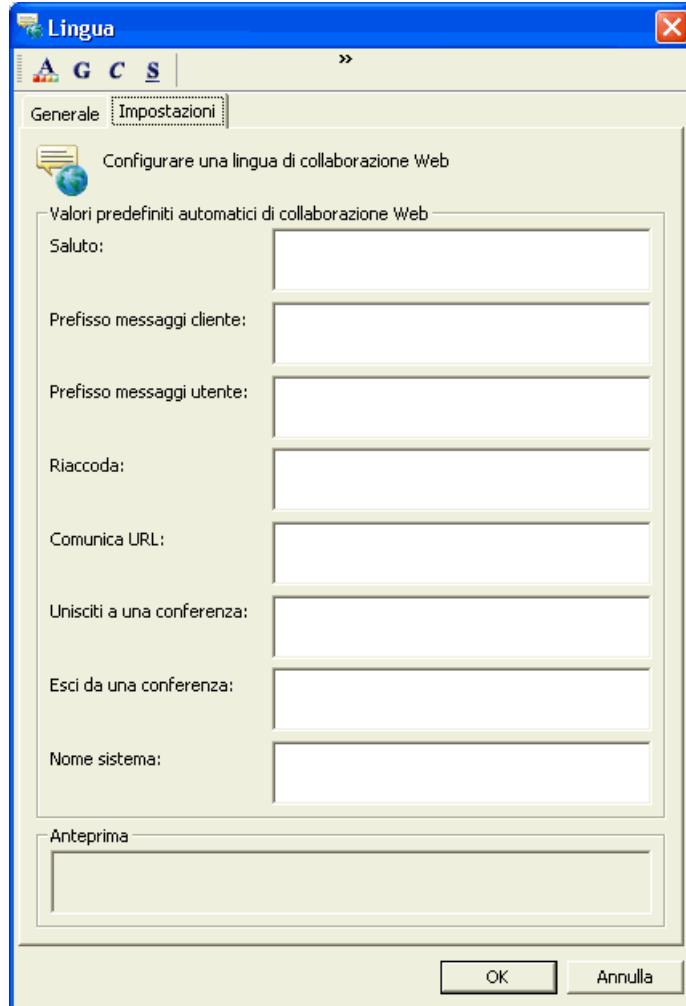
Per configurare una lingua collaborazione Web:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Collaborazione Web**, quindi fare clic su **Lingua**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la lingua.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la lingua.

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Configurazione delle risorse collaborazione Web

3. Fare clic sulla scheda **Impostazioni**.



4. In **Valori predefiniti automatici di collaborazione Web**, per ogni casella di testo, digitare il testo del messaggio predefinito che può essere visualizzato durante una sessione di Collaborazione Web. Per ciascuna casella di testo è possibile digitare fino a 200 caratteri.
 - **Saluto** – Digitare il saluto predefinito visualizzato, ad esempio *Bisogno d'aiuto?*.
 - **Prefisso messaggi cliente** – Digitare il prefisso messaggi cliente predefinito visualizzato, ad esempio, <DATA>, <ORA24> <NOME>:.
 - **Prefisso utente** – Digitare il prefisso messaggi utente predefinito visualizzato, ad esempio, <DATA>, <ORA24> <NOME>:.
 - **Riaccoda** – Digitare il prefisso messaggi Riaccoda predefinito visualizzato, ad esempio, *In attesa della partecipazione di un altro utente...*

- **Comunica URL** – Digitare il prefisso messaggi Comunica URL predefinito visualizzato, ad esempio, *<NOMEUTENTE> ha inoltrato <URLINOLTRATO> all'utente.*
 - **Unisciti a una conferenza** – Digitare il messaggio predefinito visualizzato quando qualcuno si unisce alla sessione di collaborazione Web, ad esempio, *<NOMEUTENTE> si è unito alla sessione alle <ORA24>.*
 - **Esci da una conferenza** – Digitare il messaggio predefinito visualizzato quando qualcuno abbandona la sessione di collaborazione Web, ad esempio, *<NOMEUTENTE> ha abbandonato la sessione.*
 - **Nome sistema** – Digitare il prefisso del sistema predefinito visualizzato durante una sessione di collaborazione Web.
5. Per inserire un contrassegno nel testo, fare clic su **Inserisci contrassegno** e selezionare uno dei seguenti contrassegni dall'elenco:

Contrassegno	Descrizione
<NOMEUTENTE>	Visualizza il nome dell'utente del centro contatti, definito nell'applicazione Manager.
<ORA12>	Visualizza l'orario nel formato delle 12 ore, con il suffisso AM o PM.
<ORA24>	Visualizza l'orario nel formato delle 24 ore.
<DATA>	Visualizza la data nel formato AAAA/MM/GG.
<NOME>	Visualizza il nome del cliente.
<URLCOMUNICATO>	Visualizza l'URL da inoltrare al cliente.

NOTA: Per assicurarsi che il formato data visualizzato nella finestra Web Collaboration - Dettagli contatto corrisponda al formato data selezionato in Opzioni internazionali e della lingua di Windows, è necessario selezionare la lingua da utilizzare per Standard e formati e i programmi non Unicode. Se in questi due punti sono selezionate lingue diverse, il formato data potrebbe non essere visualizzato come previsto.

6. Per modificare lo stile tipo di carattere del testo selezionato, fare clic su .
7. In **Anteprima**, visualizzare un'anteprima del testo selezionato, compreso il valore effettivo di qualsiasi contrassegno inserito.
8. Fare clic su **OK**.

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Configurazione delle risorse collaborazione Web

15.5.2 Configurazione di un messaggio standard collaborazione Web

Per ogni lingua nella quale vengono offerte sessioni di collaborazione Web, occorre creare un insieme associato di messaggi standard utili per definire contenuto utilizzato comunemente, ad esempio risposte standard a domande frequenti.

I messaggi standard possono essere utilizzati nei modi seguenti:

- È possibile selezionare un messaggio standard durante la configurazione di un componente Messaggio automatico.
- Un utente Client Desktop / Portale agenti può inserire un messaggio standard durante una sessione di collaborazione Web.

Ogni messaggio standard può essere associato a una o più code. Se non si associa un messaggio standard a una coda, tale messaggio viene considerato generico e verrà utilizzato per tutte le code. Durante la configurazione di un flusso di lavoro Elaborazione coda o durante la gestione di un contatto per una data coda, si ha accesso a tutti i messaggi standard associati a tale coda nonché a tutti i messaggi standard generici.

NOTA: Per creare o modificare un messaggio standard, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Messaggi standard**.

NOTA: Prima di creare un messaggio standard, è necessario impostare tutte le lingue da utilizzare con la funzione Collaborazione Web (vedere [Sezione 15.5.1, "Configurazione di una lingua collaborazione Web", a pagina 358](#)).

Per configurare un messaggio standard collaborazione Web:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo, Centro progettazione, Collaborazione Web**, quindi fare clic su **Messaggio standard**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il messaggio standard.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per il messaggio standard.
3. In **Configura**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Lingua**, selezionare la lingua configurata per il messaggio standard.

- Nella casella **Messaggio**, digitare il contenuto del messaggio standard. È possibile immettere fino a circa 1900 caratteri. Il numero massimo di caratteri attualmente è 2000, incluso il codice HTML necessario per la formattazione.
4. Per modificare lo stile tipo di carattere del testo selezionato, fare clic su .
 5. Fare clic sulla scheda **Code**.
 6. In **Includi**, selezionare le code collaborazione Web che visualizzano questo messaggio standard. È inoltre possibile selezionare il messaggio quando si configura una coda (vedere Sezione 10.3, "Configurazione di una coda").

15.5.3 Configurazione di un URL collaborazione Web

Per ogni lingua in cui si svolge la sessione di collaborazione Web, occorre creare un insieme associato di URL per pagine Web in tale lingua. Gli URL possono essere utilizzati nei modi seguenti:

- È possibile selezionare un URL durante la configurazione di un componente URL di comunicazione automatica.
- Un utente Client Desktop / Portale agenti può inserire un URL durante una sessione di collaborazione Web per includere l'URL nel contenuto del messaggio o inviarlo al browser Web del cliente (definita esplorazione guidata).

Ogni URL può essere associato a una o più code. Se non si associa un URL a una coda, l'URL verrà considerato generico e sarà disponibile per tutte le code. Durante la configurazione di un flusso di lavoro Elaborazione coda o durante la gestione di un contatto per una data coda, si ha accesso a tutti gli URL associati a tale coda nonché a tutti gli URL generici.

NOTA: Per creare o modificare un URL, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager URL.

NOTA: Prima di creare un URL, è necessario impostare tutte le lingue da utilizzare con la funzione Collaborazione Web (vedere Sezione 15.5.1, "Configurazione di una lingua collaborazione Web", a pagina 358).

Per configurare un URL collaborazione Web:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo, Centro progettazione, Collaborazione Web**, quindi fare clic su **URL**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Configurazione delle risorse collaborazione Web

- Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per l'URL.
 - Nella casella **Descrizione**, immettere una descrizione per l'URL.
3. In **Configurazione**, nell'elenco **Lingua**, selezionare la lingua configurata per l'URL.
 4. Nella casella **URL**, digitare un URL valido (ad esempio, <http://www.azienda.com>).

NOTA: Se si è connessi a un database di produzione, si può fare clic su  per individuare l'URL sul Web.

5. Fare clic sulla scheda **Code**.
6. In **Includi**, selezionare le code collaborazione Web che possono visualizzare questo URL. È inoltre possibile selezionare l'URL quando si configura una coda (vedere [Sezione 10.3, "Configurazione di una coda"](#)).
7. Fare clic su **OK**.

15.5.4 Configurazione di un emoticon collaborazione Web

Un emoticon è una sequenza di comuni caratteri della tastiera concepito per rappresentare un'espressione facciale umana e trasmettere emozioni. Durante la creazione di un emoticon, si definisce la sequenza di caratteri da digitare (scelta rapida) e un percorso a un file immagine (.jpg, .bmp e così via). Quando un utente Client Desktop / Portale agenti digita la scelta rapida durante una sessione di collaborazione Web, la scelta rapida viene convertita nell'immagine.

L'immagine deve essere installata in un percorso corrispondente accessibile sia dal server Web aziendale sia dal computer Client Desktop/Portale agenti. I percorsi sono i seguenti:

1. C:\Programmi (x86)\OpenScape\Contact Center\Web\Images - Client Desktop
2. %HOMEPATH%\AppData\Local\Unify\OpenScape Contact Center\Agent Portal\Images - Agent Portal.

Se il file immagine non è installato sul computer Client Desktop/Portale agenti, l'emoticon corrispondente non verrà caricata nell'applicazione del client.

Dal lato server (server Web aziendale), le emoticon vengono archiviate nella directory "Immagini" relativa alla directory di installazione dell'applicazione Chat.

L'immagine deve essere installata in un percorso corrispondente (quale `immagini\sorriso.jpg`) accessibile sia sul server Web aziendale che sul computer Client Desktop / Portale agenti. Se il file immagine non è installato sul computer Client Desktop / Portale agenti, al suo posto verrà visualizzato un file immagine predefinito.

NOTA: Per creare o modificare un emoticon, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Emoticon.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare un emoticon. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406.

Per configurare un emoticon collaborazione Web:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Collaborazione Web**, quindi fare clic su **Emoticon**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per l'emoticon.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per l'emoticon.
3. In **Configurazione**, nella casella **Scelta rapida**, digitare la sequenza di caratteri utilizzata per rappresentare l'emoticon.
4. Nella casella **Percorso immagine**, digitare il percorso corrispondente al file immagine accessibile sia sul server Web aziendale che sul computer Client Desktop / Portale agenti. È necessario specificare un percorso corrispondente (quale `immagini\sorriso.jpg`), non il percorso assoluto (`c:\immagini\sorriso.jpg`).
5. Fare clic su **OK**.

15.5.5 Configurazione di un'origine monitorata per collaborazione Web

Per raccogliere dati statistici relativi a un'origine collaborazione Web specifica, è necessario configurare l'origine in OpenScape Contact Center in modo da poterla monitorare. Un'origine per collaborazione Web è definita per il sito e può riportare qualsiasi valore testuale. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 15.3, "Origini

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Configurazione delle risorse collaborazione Web

e destinazioni collaborazione Web", a pagina 353.

NOTA: Per creare o modificare un'origine monitorata per collaborazione Web, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

NOTA: Quando si modifica un'origine monitorata esistente, si possono cambiare solo il nome e la descrizione dell'origine. Non è consentito modificare l'attuale origine. Per modificare l'origine, eliminare l'origine monitorata e crearne una nuova.

Per creare una nuova origine monitorata per collaborazione Web:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, **Centro progettazione**, **Collaborazione Web**, quindi fare clic su **Origine monitorata**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per l'origine.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione dell'origine.
 - Nella casella **Origine**, digitare l'origine collaborazione Web da monitorare. Non è possibile utilizzare i caratteri non-ASCII, caratteri ASCII non stampabili e i seguenti caratteri speciali: accento grave (`), asterisco (*), virgola (,), virgolette doppie ("), punto esclamativo (!), segno di percentuale (%), barra verticale (/) e trattino basso (_).
3. Fare clic sulla scheda **Report**.
4. In **Includi origine nei report**, selezionare la casella di controllo per ciascun report per visualizzare i dati relativi a tale origine. Gli utenti possono visualizzare soltanto i report di cui sono proprietari o che appartengono agli utenti che sono autorizzati a monitorare.
5. Fare clic su **OK**.

15.5.6 Configurazione di una destinazione monitorata per collaborazione Web

Per raccogliere dati statistici relativi a una destinazione collaborazione Web specifica, è necessario configurare la destinazione in OpenScape Contact Center in modo da poterla monitorare. Una destinazione collaborazione Web è definita per il sito e può riportare qualsiasi valore testuale. Per ulteriori informazioni,

vedere [Sezione 15.3, "Origini e destinazioni collaborazione Web", a pagina 353.](#)

NOTA: Per creare o modificare una destinazione monitorata per collaborazione Web, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager associata.

Quando si modifica una destinazione monitorata esistente, si possono cambiare solo il nome e la descrizione della destinazione. Non è consentito modificare l'attuale destinazione. Per modificare la destinazione, eliminare quella monitorata e crearne una nuova.

Per configurare una destinazione monitorata per collaborazione Web:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo, Centro progettazione, Collaborazione Web**, quindi fare clic su **Destinazione**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la destinazione.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la destinazione.
 - Nella casella **Destinazione**, digitare la destinazione collaborazione Web da monitorare. Non è possibile utilizzare i caratteri non-ASCII, caratteri ASCII non stampabili e i seguenti caratteri speciali: accento grave (`), asterisco (*), virgola (,), virgolette doppie ("'), punto esclamativo (!), segno di percentuale (%), barra verticale (|) e trattino basso (_).
3. Fare clic sulla scheda **Report**.
4. In **Includi la destinazione nei report**, selezionare la casella di controllo per ciascun report per visualizzare i dati relativi a tale destinazione. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
5. Fare clic su **OK**.

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Configurazione delle opzioni collaborazione Web

15.6 Configurazione delle opzioni collaborazione Web

Utilizzare le opzioni di collaborazione Web per configurare le impostazioni predefinite per la funzione Collaborazione Web. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- Sezione 15.6.1, "Configurazione della coda, della Strategia di routing Collaborazione Web e del Timeout URL predefiniti", a pagina 368
- Sezione 15.6.2, "Configurazione delle impostazioni coda errori collaborazione Web", a pagina 370
- Sezione 15.6.3, "Configurazione della lingua di collaborazione Web predefinita", a pagina 371
- Sezione 15.6.4, "Configurazione delle impostazioni del server per collaborazione Web", a pagina 371

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di collaborazione Web, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

15.6.1 Configurazione della coda, della Strategia di routing Collaborazione Web e del Timeout URL predefiniti

Per la funzione Collaborazione Web è necessario specificare le impostazioni predefinite seguenti:

- **Flusso di lavoro Strategia di routing predefinito** – Il flusso di lavoro Strategia di routing utilizzato inizialmente per instradare tutti i contatti collaborazione Web nel centro contatti. È possibile configurare il flusso di lavoro Strategia di routing predefinito in modo che si colleghi ai flussi di lavoro Strategia di routing successivi, se necessario.
- **Coda predefinita** – La coda che si desidera utilizzare come opzione predefinita per la voce Nessuna corrispondenza trovata (*) in un componente Tabella destinazioni.
- **Timeout URL** – La pagina Web a cui viene instradato un contatto, a condizione che sia stato specificato un timeout quando è stata configurata una coda. Questa pagina di solito viene impostata per indicare che il centro contatti è troppo impegnato per accettare la richiesta adesso e suggerisce di fare un tentativo in un secondo momento o fornisce collegamenti per maggiori informazioni.

Prima di configurare queste impostazioni, assicurarsi di creare il flusso di lavoro Strategia di routing (vedere [Sezione 9.4, "Configurazione di un flusso di lavoro Strategia di routing", a pagina 223](#)) e la coda (vedere [Sezione 10.3, "Configurazione di una coda", a pagina 254](#)) da utilizzare come predefiniti.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare la strategia di routing di collaborazione Web predefinita, la coda e l'URL di timeout. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni collaborazione Web predefinite:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Collaborazione Web**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Predefinito**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Strategia di routing**, fare clic sulla Strategia di routing collaborazione Web da utilizzare inizialmente per instradare tutti i contatti collaborazione Web.
 - Nell'elenco **Coda**, fare clic sulla coda collaborazione Web voce da utilizzare come opzione predefinita per la voce Nessuna corrispondenza trovata (*) in un componente Tabella destinazioni.
 - Nella casella **Timeout URL**, selezionare l'URL da utilizzare come timeout URL predefinito. Il timeout URL è la pagina Web a cui viene instradato un contatto, a condizione che sia stato specificato un timeout quando è stata configurata una coda. È possibile fare clic su  per avviare un browser Web e verificare l'URL.
4. Fare clic su **OK**.

15.6.2 Configurazione delle impostazioni coda errori collaborazione Web

La coda errori è la coda alla quale vengono diretti i contatti Collaborazione Web nel caso di errori di sistema risolvibili. Gli errori di sistema risolvibili sono errori generati dai server OpenScape Contact Center che non possono essere gestiti tramite l'opzione **Uscita in seguito all'errore** disponibile in alcuni dei componenti del flusso di lavoro. Se si rileva un errore di sistema recuperabile in un flusso di lavoro Strategia di routing, il contatto Collaborazione Web può essere instradato a una coda errori, da dove viene trasferito a un utente appropriato.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare le impostazioni coda errori di collaborazione Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare la coda errori collaborazione Web:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Collaborazione Web**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Errore**, procedere come segue:
 - Nell'elenco **Coda**, selezionare la coda a cui vengono diretti i contatti nel caso di errori risolvibili.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la coda errori.
4. Fare clic su **OK**.

15.6.3 Configurazione della lingua di collaborazione Web predefinita

È necessario specificare la lingua predefinita per le sessioni collaborazione Web. I collegamenti in pagine Web impostati per iniziare sessioni di collaborazione Web, di solito specificano un parametro di lingua per indicare la lingua della sessione richiesta. Se il collegamento non specifica una lingua, OpenScape Contact Center utilizza la lingua di collaborazione Web predefinita per il sito.

È possibile scegliere una delle lingue configurate (vedere [Sezione 15.5.1, "Configurazione di una lingua collaborazione Web", a pagina 358](#)).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare la lingua predefinita per collaborazione Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare la lingua predefinita di collaborazione Web:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Collaborazione Web**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Lingua**, nell'elenco **Lingua predefinita**, selezionare la lingua che si desidera utilizzare.
4. Fare clic su **OK**.

15.6.4 Configurazione delle impostazioni del server per collaborazione Web

È possibile configurare la porta che il server di interazione Web deve utilizzare per comunicare con il server Web aziendale per sessioni di collaborazione Web.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si modifica il numero di porta, è necessario riavviare il server di interazione Web sul server principale.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni del server Web per Collaborazione Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Operazioni con la funzione Collaborazione Web

Configurazione delle opzioni collaborazione Web

Per configurare le impostazioni del server Web per collaborazione Web:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Collaborazione Web**.
3. Fare clic sulla scheda **Server Web aziendale**.
4. In **Impostazioni porta**, nell'elenco **Numero porta**, selezionare il numero della porta che il server di interazione Web utilizza per comunicare con il server Web aziendale a supporto della collaborazione Web. È possibile selezionare una porta non protetta o protetta (TLS attivo). Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.3, "Configurazione delle impostazioni del server Web"](#), a pagina 427.
5. Fare clic su **OK**.

16 Operare con connessione alla rete

Questo capitolo presenta le funzioni opzionali di connessione alla rete e fornisce dettagli sulle attività coinvolte nella configurazione del sistema OpenScape Contact Center per utilizzare questa funzione.

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 [Capitolo 19, "Operazioni con la funzione multi-tenancy"](#).

È possibile distribuire contatti in base a:

- **Carico** – L'accesso a dati statistici di prestazione a livello locale e remoto consente di decidere quando distribuire contatti e quale sito è più competente per gestire contatti di overflow.
- **Piano** – Ogni sito stabilisce gli orari del giorno, i giorni della settimana e le date specifiche in cui non si accettano contatti in rete.
- **Criteri definiti per il sito** – È possibile fornire la propria classificazione dei siti, in base a un criterio a scelta, e distribuire i contatti su tale base.

OpenScape Contact Center consente di associare questi criteri specifici per creare una strategia di rete completa e flessibile. Inoltre, benché sia possibile configurare la strategia di rete a livello del sito, si possono anche sostituire tali impostazioni coda per coda. Ciò consente di creare più strategie di distribuzione sulla base di considerazioni relative alle code, ad es. lo scopo del contatto o delle informazioni raccolte dal cliente.

La funzione Report centralizzato può essere utilizzata per creare report cronologici in più siti in rete. Per informazioni relative alla funzione di report centralizzato, vedere [Capitolo 17, "Operare con report centralizzato"](#).

Operare con connessione alla rete

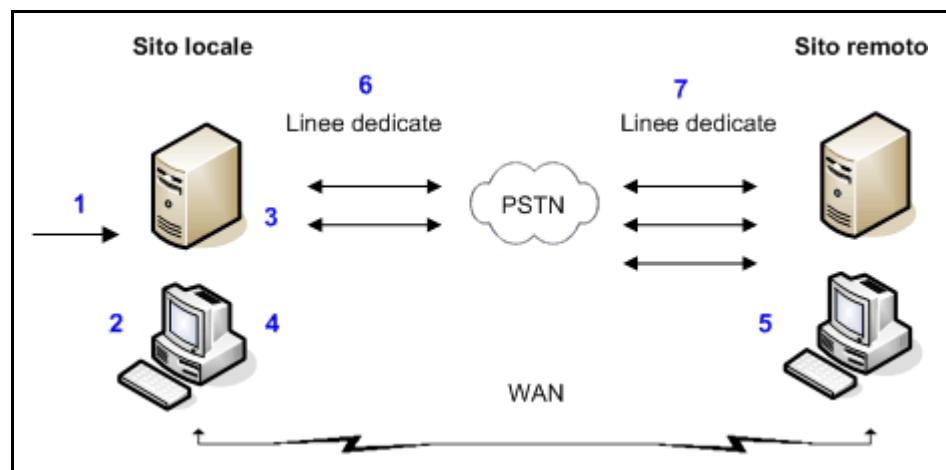
Elaborazione contatti

Anche i siti configurati per l'alta disponibilità (warm standby) possono partecipare alla connessione alla rete. Non tutti i siti connessi in rete devono essere configurati per l'alta disponibilità (warm standby). La funzione di connessione alla rete consente a entrambi i tipi di sito di partecipare contemporaneamente.

Nonostante l'alta disponibilità (warm standby) sia supportata solo se OpenScape Contact Center è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000, altri siti in rete non configurati per l'alta disponibilità (warm standby) possono essere connessi a qualsiasi tipo di piattaforma di comunicazione supportato da OpenScape Contact Center. Per ulteriori dettagli sulla funzione di alta disponibilità (warm standby), vedere Capitolo 18, "Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)".

16.1 Elaborazione contatti

Ogni sito alloca un numero di linee telefoniche dedicate utilizzate per trasferire e accettare il traffico voce in rete. Il diagramma seguente mostra la procedura di base per elaborare un contatto in un centro contatti in rete.



Le fasi numerate sono le seguenti:

1. Una chiamata entrante arriva in OpenScape Contact Center.
2. Il flusso di lavoro Strategia di routing attivo esegue e dirige il contatto a una coda attiva per la connessione alla rete.
3. Il routing locale del contatto è sospeso mentre viene eseguito il flusso di lavoro di rete. Utilizzando i dati statistici di prestazione per il sito locale e per i siti remoti, il flusso di lavoro di rete stabilisce se il contatto deve essere instradato localmente o distribuito e a quale sito instradare il contatto.
4. Se il contatto deve essere distribuito a un sito remoto, il sito locale richiede il numero di una linea telefonica da utilizzare per trasferire il contatto al sito remoto selezionato.

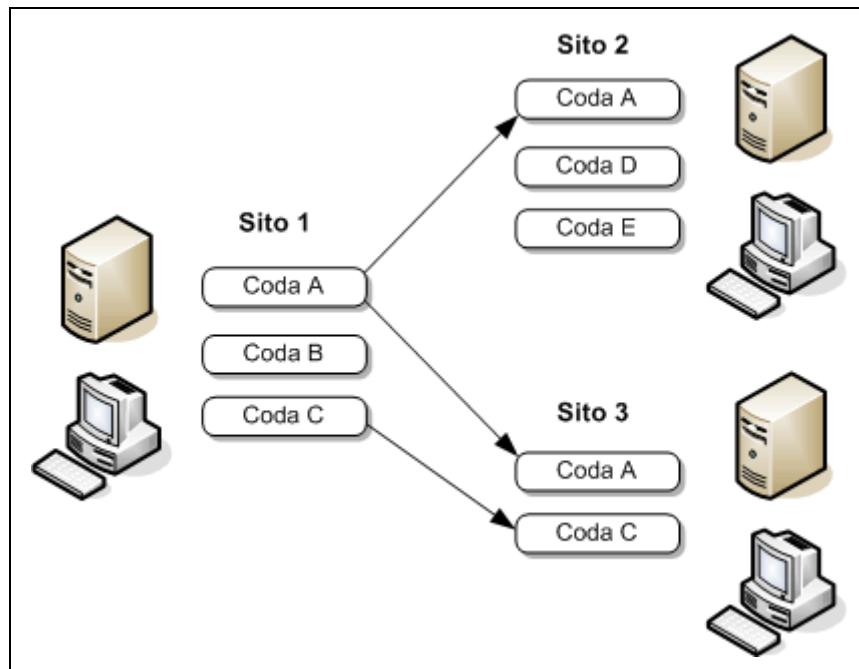
5. OpenScape Contact Center presso il sito remoto restituisce il numero di una linea telefonica inattiva.
6. Il sito locale devia la chiamata al sito remoto e la rimuove localmente dalla coda.
7. Il sito remoto dirige la chiamata a una coda con lo stesso nome di quella a cui doveva essere diretta presso il sito locale, mentre OpenScape Contact Center trova un utente disponibile a gestire il contatto.

16.2 Connessione alla rete a livello della coda

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. Per attivare una coda per la connessione alla rete, vedere Sezione 16.7.4, "Configurazione delle impostazioni di rete per una coda", a pagina 388.

NOTA: Le code devono solo condividere un nome comune. Non occorre che siano configurate in maniera identica.

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**. I contatti accodati alla **Coda C** presso il **Sito A**, d'altra parte, potrebbero essere distribuiti solo al **Sito 3** poiché è l'unico altro sito ad avere una coda denominata **Coda C**.



16.3 Criteri di accettazione

Ogni sito nella rete specifica i propri criteri di accettazione che indicano agli altri siti se attualmente accettano il traffico di rete. I criteri di accettazione possono comprendere uno o entrambi i componenti seguenti:

- **Piano** – Il piano dei criteri di accettazione consente di designare l'ora del giorno e i giorni della settimana in cui il sito accetta contatti da altri siti in rete. È inoltre possibile specificare determinate date del calendario, ad esempio per le ferie, quando il centro contatti non accetta contatti da altri siti in rete.
- **Criteri di prestazione** – Un sito locale può verificare una o più condizioni basate su dati statistici che stabiliscono quando accettare contatti da altri siti. Ogni test confronta il valore corrente di un dato statistico specifico con un valore di soglia configurato utilizzando operatori come Uguale, Superiore (maggiore di) e Inferiore (minore di). Ad esempio, un sito può accettare solo contatti di rete quando il tempo di attesa previsto corrente nel sito è inferiore a un minuto. Quando vengono specificati più criteri di prestazione, i criteri del piano e tutti quelli di prestazione devono essere soddisfatti affinché il sito accetti i contatti. Se non vengono specificati test basati su dati statistici, per stabilire l'accettazione verrà utilizzato solo il piano.

Gli elementi piano e prestazione dei criteri di accettazione vengono definiti al livello del sito (vedere [Sezione 16.8.2, "Configurare le impostazioni di accettazione di rete", a pagina 390](#)). Al livello della coda, è possibile sostituire i criteri di prestazione impostati a livello del sito o fornire ulteriori criteri di prestazione (vedere [Sezione 10.3.6, "Configurazione delle impostazioni di rete per la coda voce", a pagina 266](#)).

Analogamente, nell'ambito del processo di distribuzione di un contatto, il sito locale può selezionare il sito più competente in base al valore di uno o più dati statistici di prestazione relativi ai siti remoti. Ogni sito può accedere a un gruppo di dati statistici di prestazione sul livello sito e sul livello coda per ogni sito remoto che partecipa al centro contatti in rete.

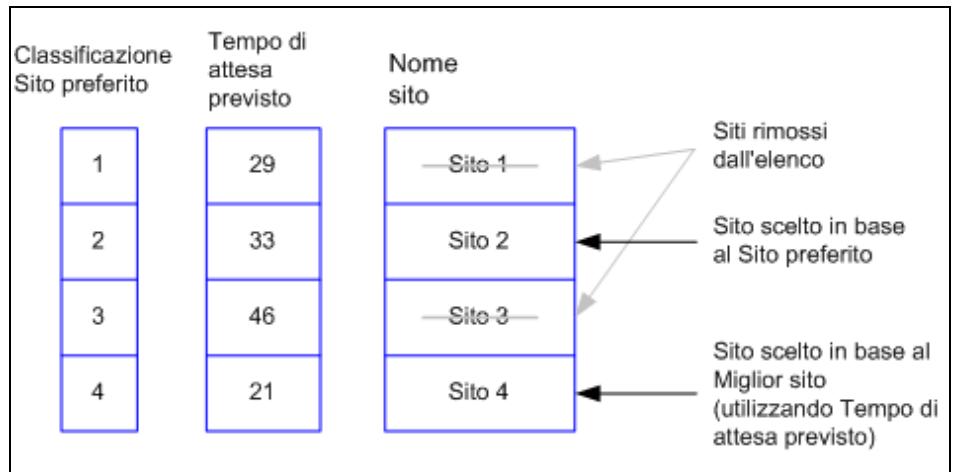
Ogni sito in una rete trasmette i suoi criteri di accettazione e il suo pacchetto di dati statistici di prestazione agli altri siti in rete su una base regolare configurata che va da ogni cinque secondi a ogni cinque minuti. Per ulteriori informazioni su come configurare questo intervallo, vedere [Sezione 16.8.1, "Configurazione delle impostazioni generali della connessione alla rete", a pagina 389](#).

16.4 Metodi di distribuzione

Se l'elaborazione in un flusso di lavoro di rete raggiunge un componente Selezione rete, il contatto deve essere distribuito a un altro sito. È possibile utilizzare un metodo di distribuzione fra due disponibili:

- **Miglior sito** – Il contatto viene instradato al sito con la migliore prestazione per un singolo dato statistico specifico. Ad esempio, se il dato statistico specifico è il tempo di attesa previsto e ci sono ancora diversi siti nell'elenco breve, il contatto viene instradato al sito con il livello servizio più elevato.
- **Sito preferito** – Il contatto viene instradato al sito rimanente nell'elenco breve che meglio si classifica in un elenco configurato, ordinato per priorità di siti idonei. Questo metodo consente di classificare i siti in rete in base a un criterio arbitrario, definito per il sito, facoltativamente coda per coda, e distribuire i contatti sulla base di tale criterio. Utilizzando questo metodo è possibile, ad esempio, distribuire contatti su base geografica o di specializzazione del sito.

Considerata la classificazione Sito preferito, il dato statistico valutato per il Miglior sito (tempo di attesa previsto) e un elenco breve affinato di siti idonei, il diagramma seguente mostra il sito scelto in base a ciascun metodo. I siti 1 e 3 sono stati rimossi dall'elenco breve a causa dei criteri di accettazione o delle prestazioni relative a un particolare dato statistico, che non risultavano conformi a un livello configurato.



È possibile specificare un singolo metodo di distribuzione a livello sito da utilizzare come base per tutti i contatti da instradare ad altri siti in rete. Inoltre, è possibile sostituire l'impostazione sito nella configurazione per ogni componente

Operare con connessione alla rete

Informazioni sui flussi di lavoro di rete

Seleziona rete utilizzato nei propri flussi di lavoro di rete. Ciò assicura la flessibilità di cambiare metodo di distribuzione coda per coda o come indicato dal traffico locale o remoto.

NOTA: Per informazioni sull'impostazione di un metodo di distribuzione predefinito a livello sito, consultare [Sezione 16.8.3, "Configurazione delle impostazioni di distribuzione della connessione alla rete"](#), a pagina 391.

NOTA: Per informazioni su come ignorare le impostazioni del metodo di distribuzione coda per coda, consultare [Sezione 10.3.6, "Configurazione delle impostazioni di rete per la coda voce"](#), a pagina 266.

16.5 Informazioni sui flussi di lavoro di rete

Se il sito dispone di licenza per la connessione alla rete, quando un flusso di lavoro Strategia di routing assegna una chiamata a una coda abilitata alla rete, l'elaborazione locale del flusso di lavoro viene sospesa mentre viene eseguito un flusso di lavoro di rete.

Il flusso di lavoro di rete offre le funzionalità di base seguenti:

- 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).

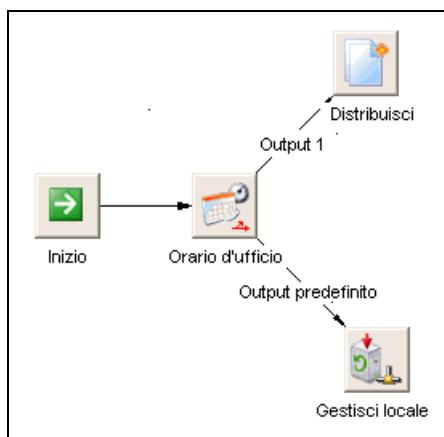
OpenScape Contact Center fornisce un flusso di lavoro di rete predefinito. È possibile creare una copia di questo flusso di lavoro e utilizzarlo come punto di partenza per la creazione di un flusso di lavoro di rete oppure crearne uno nuovo. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.6, "Configurazione di un flusso di](#)

lavoro di rete", a pagina 383.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), l'esecuzione del flusso di lavoro Connessione alla rete può essere influenzata da un failover. Questo perché alcune delle decisioni in un flusso di lavoro Connessione alla rete si basano su dati statistici che possono avere valori diversi dopo un failover. Per ulteriori dettagli sulla funzione di alta disponibilità (warm standby), vedere Capitolo 18, "Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)".

16.5.1 Esempio di flusso di lavoro di rete base

In uno scenario semplice, un flusso di lavoro di rete potrebbe decidere se gestire il contatto localmente o distribuirlo a un sito in rete utilizzando un componente Piano: basare la decisione sulla data di calendario, sul giorno della settimana o sull'ora in cui un contatto viene ricevuto.



Considerare la seguente impostazione:

- Il flusso di lavoro illustrato sopra viene eseguito in un sito denominato **Sito 1**, nella rete di un centro contatti con cinque siti, dove quattro si trovano in fusi orari diversi.
- Il componente Piano **Controlla ore ufficio** viene configurato in modo che i contatti ricevuti fuori dal normale orario d'ufficio, da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 17, vengano instradati a un altro sito.
- Se un contatto viene ricevuto durante il normale orario d'ufficio, passa al componente Mantieni locale **Gestisci locale**, che termina il flusso di lavoro di rete, consentendo di riprendere il routing locale del contatto.
- Vengono impostati criteri di accettazione per tutti i siti, onde evitare di accettare contatti da altri siti fuori del normale orario d'ufficio.

Operare con connessione alla rete

Informazioni sui flussi di lavoro di rete

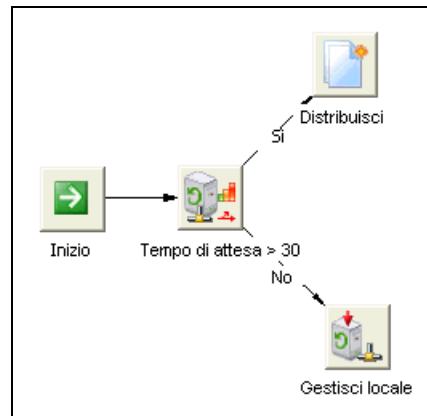
- I contatti devono essere distribuiti utilizzando il metodo Sito preferito, con l'ordinamento dei siti al **Sito 1** impostato come **Sito 2**, **Sito 3**, **Sito 4** e **Sito 5**.

L'elaborazione del flusso di lavoro per un contatto ricevuto alle 19, quando **Sito 2** e **Sito 3** sono chiusi, potrebbe avvenire come segue:

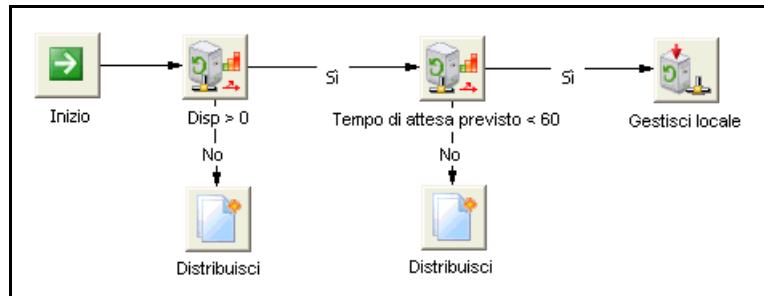
- Prima dell'esecuzione di qualsiasi componente, vengono verificati i criteri di accettazione per tutti i siti. Con **Sito 2** e **Sito 3** chiusi, l'elenco breve di siti idonei viene affinato per contenere solo **Sito 4** e **Sito 5**.
- Quando si riceve il contatto alle 19:00, il componente Piano trasmette il controllo al componente **Distribuisci**, che è di tipo Selezione rete.
- Poiché l'ordinamento Sito preferito dell'elenco breve dei siti è **Sito 4**, **Sito 5**, il componente **Distribuisci** instrada il contatto al **Sito 4**, e quindi termina il flusso di lavoro di rete.

16.5.2 Decisione di elaborazione locale o distribuzione

In un flusso di lavoro di rete è importante decidere se elaborare il contatto localmente o instradarlo a un altro sito nel centro contatti in rete. Mentre un componente Mantieni locale termina il flusso di lavoro e riprende il routing locale del contatto, è possibile basare la decisione di eseguire tale componente su un dato statistico di prestazioni nel sito locale. Ad esempio, si potrebbe utilizzare un componente Decisione prestazioni locali per controllare il tempo di attesa corrente sul sito locale e assicurarsi che sia sufficientemente breve, prima di decidere di elaborare il contatto a livello locale.



È possibile utilizzare più componenti Decisione prestazioni locali per verificare diversi dati statistici basati sulle code o sul sito. Ad esempio, si potrebbe decidere di elaborare il contatto localmente solo se ci sono utenti disponibili presso il sito locale E il tempo di attesa previsto è inferiore a un minuto.



16.5.3 Afinamento dell'elenco breve di siti in rete idonei

I componenti Selezione rete in un flusso di lavoro devono scegliere un sito da un elenco breve di siti in rete idonei a cui instradare un contatto. Nel momento in cui inizia l'esecuzione di un flusso di lavoro di rete, l'elenco breve è costituito da tutti i siti configurati per partecipare alla connessione alla rete, tranne:

- Siti i cui criteri di accettazione stabiliscono che non vengono accettati contatti all'ora corrente.
- Siti che non dispongono di una coda denominata come quella a cui il contatto è accodato attualmente.

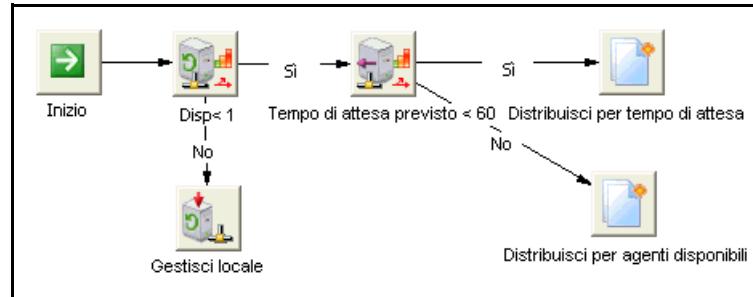
Mentre un componente Selezione rete sceglie il sito a cui instradare un contatto dall'elenco breve, è possibile affinare tale elenco prima di eseguire un componente Selezione rete. Ad esempio, dopo aver deciso se mantenere il contatto a livello locale o distribuirlo, è possibile prima tentare di eliminare tutti i siti la cui relativa coda ha un tempo di attesa previsto inferiore a un minuto.

Nel diagramma seguente, **Tempo di attesa previsto < 60** è un componente Decisione di distribuzione. Questo tipo di componente consente di verificare un dato statistico basato su code o su siti in tutti i siti in rete. Se il test dà esito positivo, l'elenco breve si riduce ai siti che hanno superato tale verifica. Quindi, è possibile effettuare la distribuzione al sito con il miglior tempo di attesa previsto disponibile. Se il test dà esito negativo, il traffico relativo alla coda associata è

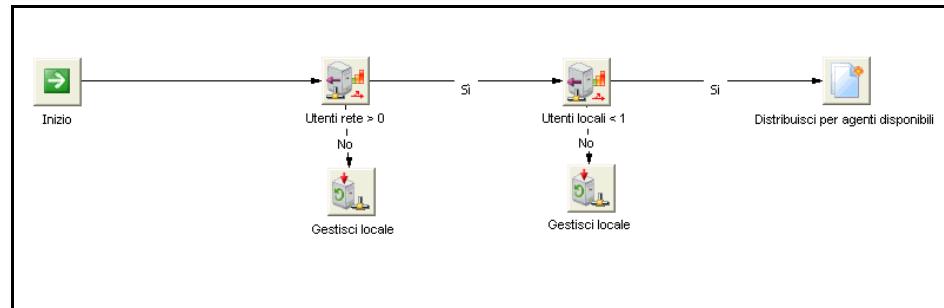
Operare con connessione alla rete

Informazioni sui flussi di lavoro di rete

intenso in tutti i siti. In questo caso, è possibile distribuire il contatto al sito con il maggior numero di agenti disponibili, per aumentare le possibilità che il contatto venga gestito da un utente di overflow.



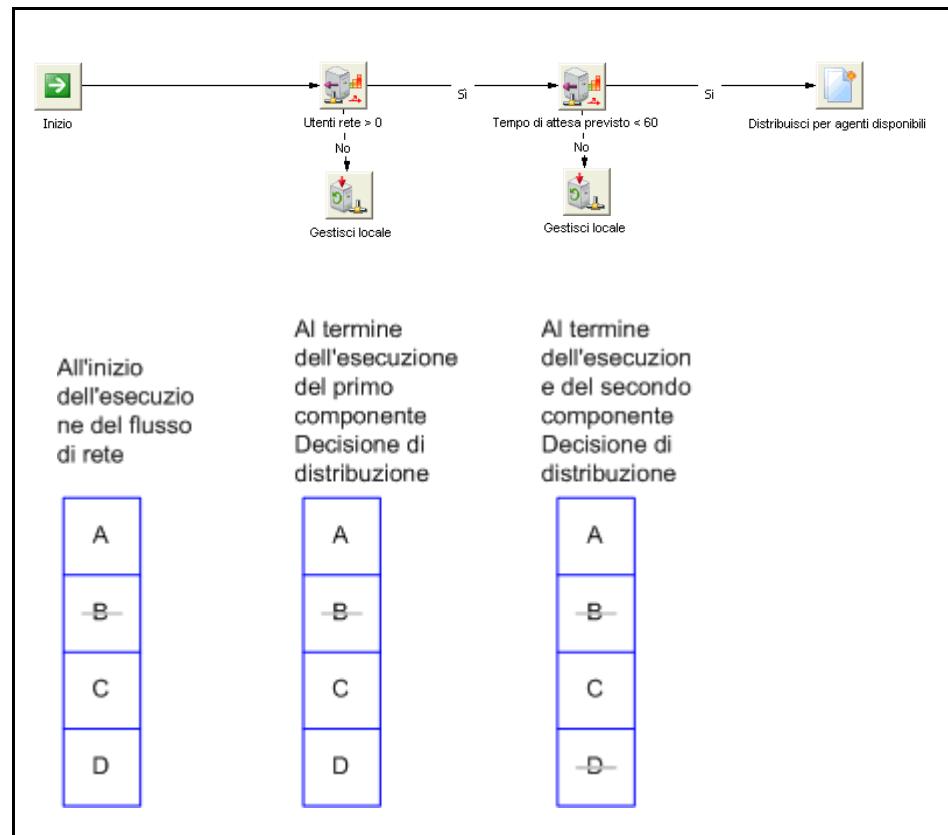
Nell'esempio precedente, è stato utilizzato un componente Decisione di distribuzione per impostare la distribuzione utilizzando un componente Selezione rete. Le informazioni restituite da un componente Decisione di distribuzione possono essere utilizzate in altri modi. Ad esempio, il diagramma seguente mostra un flusso di lavoro in cui una Decisione di distribuzione viene utilizzata in anticipo, nel flusso di lavoro, per permettere di stabilire più facilmente se il contatto deve essere elaborato localmente oppure distribuito.



Infine, è possibile eseguire più test sui componenti Decisione di distribuzione in un flusso di lavoro. Il diagramma seguente mostra come un elenco breve composto da quattro siti (**A**, **B**, **C** e **D**) possa essere ridefinito da un flusso di lavoro con due componenti Decisione di distribuzione.

- Quando inizia l'esecuzione del flusso di lavoro di rete, il sito **B** è stato rimosso dall'elenco breve poiché non dispone di una coda denominata come quella a cui è stato accodato il contatto corrente oppure i criteri di accettazione indicano che attualmente non può accettare contatti.
- Il primo test dà esito negativo, ovvero non ci sono siti che hanno superato il test, quindi l'elenco breve continua a comprendere i siti **A**, **C** e **D**.

- Il secondo test dà esito positivo, eliminando il sito **D**, l'elenco breve viene modificato per comprendere solo i siti **A** e **C**.



16.6 Configurazione di un flusso di lavoro di rete

Un flusso di lavoro di rete è una sequenza di eventi che determina la distribuzione di una chiamata attraverso la connessione alla rete a siti remoti nel centro contatti.

NOTA: Per creare o modificare un flusso di lavoro di rete, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Flussi di lavoro di rete.

Operare con connessione alla rete

Configurazione delle risorse di rete

Per configurare un flusso di lavoro di rete:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, poi **Voce** quindi fare clic su **Flusso di lavoro di rete**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Flusso di lavoro**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il flusso di lavoro di rete. Il nome viene visualizzato nella scheda in Editor progettazione, all'apertura del diagramma di flusso di lavoro.
 - Nella casella **Descrizione**, immettere una descrizione per il flusso di lavoro di rete. La descrizione deve comprendere lo scopo del flusso di lavoro.
3. Fare clic su **OK**. L'applicazione salva il nuovo flusso di lavoro e gli attribuisce uno stato **Incompleto**.
4. Nel riquadro a destra, fare doppio clic sul nuovo flusso di lavoro. Viene visualizzato un diagramma di flusso di lavoro nell'**Editor progettazione** con un componente **Inizio**.
5. Creare i componenti per il diagramma di flusso di lavoro di rete, come necessario.
6. Aggiungere componenti al diagramma di flusso di lavoro.
7. Collegare i componenti.
8. Nel menu **File**, fare clic su **Salva**.

16.7 Configurazione delle risorse di rete

È necessario configurare le risorse che influiscono sulla funzionalità Connessione alla rete.

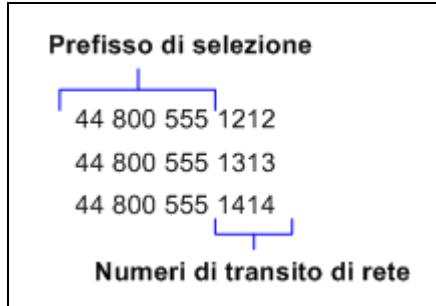
NOTA: La configurazione di rete iniziale, ad esempio l'allocazione delle linee telefoniche e l'impostazione della rete WAN (Wide Area Network) utilizzata per le comunicazioni da sito a sito, normalmente viene eseguita dal rappresentante dell'assistenza. Per informazioni sulle operazioni di impostazione, vedere il *Manuale di Integrazione delle Piattaforme di Comunicazione*.

NOTA: Le impostazioni di alcune opzioni predefinite, ad esempio i turni e il livello di servizio, possono influire sul funzionamento della rete. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.7, "Opzioni di configurazione dei dati statistici"](#), a pagina 446.

16.7.1 Configurazione delle linee telefoniche per la connessione alla rete

Ciascun sito in rete possiede un numero di linee telefoniche che vengono utilizzate per il traffico dei contatti in rete. Il numero selezionabile associato a ciascuna linea si divide in due componenti:

- **Prefisso di selezione** – Le cifre iniziali comuni a tutte le linee telefoniche nel sito in rete, come prefisso internazionale e prefisso interurbano. Il prefisso di selezione viene definito quando si configura un sito in rete. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.7.2, "Configurazione di un sito in rete", a pagina 386](#).
- **Numero di transito di rete** – Il numero pilota o il numero chiamate CDL del sito remoto utilizzato dal sito locale per spostare un contatto al sito remoto. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.7.3, "Configurazione di un numero di transito di rete", a pagina 387](#).



Nella configurazione di ciascun sito vengono memorizzati tutti i numeri di transito di rete per quel sito, nonché il prefisso di selezione per tutti gli altri siti in rete. Quando un contatto deve essere distribuito a un altro sito, il sistema OpenScape Contact Center richiede un numero di transito di rete dal sito di destinazione, quindi utilizza il prefisso di selezione per quel sito per risolvere il numero di transito di rete in un numero che sia possibile comporre.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby) e connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000 con un'unità di emergenza Access Point in standby che presenta un prefisso interurbano diverso rispetto alla piattaforma di comunicazione principale, è necessario assicurarsi che il fornitore di servizi imposti un prefisso di composizione univoco globale da utilizzare con i numeri di transito di rete. In questo modo è possibile indirizzare le chiamate in arrivo da PSTN sia alla piattaforma di comunicazione che all'unità di emergenza Access Point, indipendentemente dall'unità che controlla l'elaborazione delle chiamate.

16.7.2 Configurazione di un sito in rete

È necessario configurare i siti OpenScape Contact Center remoti con i quali il sito locale comunica per scopi di connessione alla rete.

NOTA: Per creare o modificare un Sito in rete, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Siti connessi in rete**.

Per configurare un sito in rete:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro amministrazione**, **Connessione alla rete**, quindi fare clic su **Sito**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per il sito in rete. Assicurarsi che il nome del sito sia univoco in modo che i report sul livello sito visualizzino solo i dati statistici per un particolare sito.
 - Nella casella **Descrizione**, immettere una descrizione per il sito in rete.
 - Nella casella **Prefisso di selezione**, digitare il prefisso di selezione utilizzato per risolvere il Numero di transito di rete per il sito in rete in un numero selezionabile. Per informazioni sui numeri di transito di rete, vedere [Sezione 16.7.1, "Configurazione delle linee telefoniche per la connessione alla rete", a pagina 385](#).
3. In **Server di amministrazione**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome host**, specificare il nome host del computer dove risiede il sito in rete.

NOTA: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), è necessario digitare il nome del cluster server anziché quello del server.

- Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del server di amministrazione sul server.
4. In **Contatto**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, immettere il nome della persona responsabile del funzionamento del sito in rete. Tale persona di solito è l'amministratore che configura il database di OpenScape Contact Center e fornisce assistenza tecnica.
 - Nella casella **Numero di telefono**, digitare il numero di telefono dove la persona da contattare può essere raggiunta.

5. Fare clic sulla scheda **Report**.
6. In **Report**, selezionare la casella di controllo per ciascun report che deve visualizzare i dati relativi a tale sito in rete. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
7. Fare clic su **OK**.

16.7.3 Configurazione di un numero di transito di rete

I numeri di transito di rete sono numeri pilota utilizzati per instradare chiamate di rete. È necessario definire i numeri di transito di rete utilizzati dal sito in rete. Per informazioni di base, vedere Sezione 16.7.1, "Configurazione delle linee telefoniche per la connessione alla rete", a pagina 385.

Quando si configura un numero di transito di rete, si specifica uno dei seguenti numeri in base al tipo di piattaforma di comunicazione alla quale è collegato il sistema:

- OpenScape Voice – un numero pilota per un gruppo di ricerca OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 o HiPath 4000 – un numero pilota per un gruppo di controllo routing di OpenScape Contact Center.
- OpenScape Business – un numero chiamata CDL per un gruppo UCD di OpenScape Contact Center.

NOTA: Per creare o modificare un numero di transito di rete, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager **Numeri di transito di rete**.

Operare con connessione alla rete

Configurazione delle risorse di rete

Tutti i numeri di transito di rete devono avere lo stesso numero di cifre e devono poter essere composti dall'esterno aggiungendo il prefisso di selezione. Ad esempio, il numero pilota 2345 deve essere componibile dall'esterno come 555-2345. Se lo solo come 555-1234, non può essere utilizzato.

IMPORTANTE: Assicurarsi che i numeri di transito di rete siano configurati correttamente. Se non sono configurati correttamente, possono presentarsi seri problemi di elaborazione delle chiamate, ad es. chiamate rimosse dalla coda e non gestite dal sistema.

NOTA: È necessario configurare un numero di transito di rete sia in OpenScape Contact Center che nella piattaforma di comunicazione. Questa risorsa non può essere sincronizzata mediante Config Sync.

Quando si modifica un numero di transito di rete esistente, si può cambiare solo il nome del numero di transito di rete. Non è consentito modificare il numero effettivo. Per modificare il numero, eliminare il numero di transito di rete e crearne un altro.

Configurare un numero di transito di rete:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro telefonia** e infine fare clic su **Numero di transito di rete**.
2. In **Dettagli**, nella casella **Nome**, immettere un nome per l'intervallo di numeri di transito di rete da creare.
3. Nella casella **Da**, digitare il primo numero pilota nell'intervallo.
4. Nella casella **A**, digitare l'ultimo numero pilota nell'intervallo.

NOTA: Se si sta creando una risorsa singola, digitare solo il numero nella casella **Da**. Non occorre immettere numeri nella casella **A**.

5. Fare clic su **OK**. L'applicazione crea un numero di transito di rete per ogni numero pilota specificato.

16.7.4 Configurazione delle impostazioni di rete per una coda

La connessione alla rete viene implementata a livello della coda. La definizione per ciascuna coda che partecipa al centro contatti in rete deve essere attivata per la connessione alla rete. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 10.3, "Configurazione di una coda"](#).

16.8 Configurazione delle opzioni di connessione alla rete

Se il sito è autorizzato per la connessione alla rete, è possibile configurare le opzioni di connessione alla rete predefinite. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- Sezione 16.8.1, "Configurazione delle impostazioni generali della connessione alla rete", a pagina 389
- Sezione 16.8.2, "Configurare le impostazioni di accettazione di rete", a pagina 390
- Sezione 16.8.3, "Configurazione delle impostazioni di distribuzione della connessione alla rete", a pagina 391

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di connessione alla rete, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

16.8.1 Configurazione delle impostazioni generali della connessione alla rete

Le impostazioni generali di connessione alla rete consentono di:

- Attivare e disattivare la connessione alla rete per il sito. Quando la connessione alla rete è attivata a livello del sito, il sito può accettare e distribuire contatti in base ai dettagli di configurazione della rete presso il sito. È possibile disattivare la partecipazione di un sito alla rete per correggere errori o modificare in altro modo la configurazione.

NOTA: Oltre ad attivare la connessione alla rete a livello del sito, è necessario avere configurato completamente questa funzione. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.7, "Configurazione delle risorse di rete", a pagina 384](#).

- Configurare l'intervallo di scambio dei dati. Ogni sito in un centro contatti in rete utilizza dati statistici di prestazione da altri siti in rete per decidere a quale sito deve essere instradato un contatto (Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.4, "Metodi di distribuzione", a pagina 377](#)). Inoltre, ogni sito deve sapere se ciascun sito remoto accetta contatti in rete all'ora corrente. A tale scopo, ogni sito trasferisce a intervalli configurati i suoi criteri di accettazione e una raccolta di dati statistici di prestazione a tutti gli altri siti che partecipano.
- Specificare il flusso di lavoro di rete voce predefinito. Per informazioni su come configurare un flusso di lavoro di rete voce, vedere [Sezione 16.6, "Configurazione di un flusso di lavoro di rete", a pagina 383](#).

Operare con connessione alla rete

Configurazione delle opzioni di connessione alla rete

Per configurare le impostazioni generali di connessione alla rete:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Connessione alla rete**.
3. Per abilitare questo sito a partecipare alla connessione alla rete, in **Partecipazione in rete** selezionare la casella di controllo **Attiva**.
4. In **Scambio di dati in rete**, nella casella **Intervallo scambio di dati**, digitare o selezionare l'intervallo di tempo che caratterizza lo scambio dei dati con gli altri siti in rete.
5. In **Predefinito**, nell'elenco **Flusso di lavoro di rete**, selezionare il flusso di lavoro di rete voce da utilizzare come predefinito.
6. Fare clic su **OK**.

16.8.2 Configurare le impostazioni di accettazione di rete

È possibile configurare le ore di funzionamento durante le quali il sito accetta chiamate distribuite da altri siti in rete. Se desiderato, si possono configurare i criteri di prestazione da soddisfare affinché una coda voce in rete accetti i contatti distribuiti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.3, "Criteri di accettazione", a pagina 376](#).

Per configurare le impostazioni di accettazione di rete:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Connessione alla rete**.
3. Fare clic sulla scheda **Accettazione**.
4. Per configurare il piano di accettazione, in **Piano**, fare clic su **Modifica piano**.
5. Nella finestra di dialogo **Piano di accettazione di rete**, fare doppio clic sul giorno da configurare, quindi modificare l'intervallo di tempo attivo per il giorno.

NOTA: Inoltre, è possibile trascinare il punto iniziale o finale di un intervallo attivo per cambiare l'intervallo.

6. Se desiderato, fare clic sulla scheda **Eccezioni** per creare un'eccezione al piano predefinito. Un'eccezione ignora il piano per l'intera giornata.
 - a) Sul calendario, fare clic sul giorno per il quale si desidera pianificare un'eccezione, ad esempio, un giorno di festa nazionale. La riga **Predefinito** mostra il piano predefinito per il giorno specifico.
 - b) Selezionare la casella di controllo **Ignora**.
 - c) Nella riga **Ignora**, fare doppio clic su una cella, quindi modificare l'intervallo di tempo attivo per il piano prioritario. Fare clic su **OK**.
7. La scheda **Riepilogo** consente di visualizzare il piano in base allo stato o al giorno della settimana.
 - Espandere **Per stato**, quindi fare clic su **Attivo** o **Inattivo** per vedere i giorni e le ore in cui il piano e-mail è, rispettivamente, attivo o inattivo.
 - Espandere **Per giorno**, quindi fare clic sul giorno della settimana per vedere il piano relativo a quel giorno.
8. Fare clic su **OK**.
9. Per configurare un criterio di accettazione delle prestazioni, in **Criteri di accettazione delle prestazioni**, fare clic su **Aggiungi** o selezionare un criterio nell'elenco e fare clic su **Modifica**.
10. Fare clic su **OK**.

16.8.3 Configurazione delle impostazioni di distribuzione della connessione alla rete

È possibile configurare le impostazioni che consentono a questo sito di distribuire chiamate ad altri siti in rete. È necessario specificare il metodo di distribuzione e l'elenco di siti da considerare per la distribuzione.

I metodi di distribuzione sono descritti come segue:

- **Miglior sito** – Distribuisce un contatto al sito con la migliore prestazione per un singolo dato statistico specifico. Quando è selezionato questo metodo, l'elenco Siti inclusi definisce i siti che vengono testati per stabilire il sito con migliori prestazioni.
- **Sito preferito** – Distribuisce un contatto al sito che meglio si classifica nell'ordine definito dei siti preferiti. Quando è selezionato questo metodo, l'elenco Siti inclusi definisce l'ordine dei siti preferiti disponibili per la distribuzione.

Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 16.4, "Metodi di distribuzione"](#), a pagina 377.

Operare con connessione alla rete

Configurazione delle opzioni di connessione alla rete

Per configurare le impostazioni di distribuzione in rete:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Connessione alla rete**.
3. Fare clic sulla scheda **Distribuzione**.
4. In **Siti inclusi**, selezionare i siti ai quali questo sito può distribuire chiamate. Fare doppio clic su una freccia nella tabella per attivare l'elenco dei siti configurati, quindi selezionare un sito dall'elenco. È necessario che siano già stati configurati i siti per selezionarli.
5. In **Modo di distribuzione predefinito**, nell'elenco **Modo**, selezionare il metodo con cui OpenScape Contact Center seleziona un sito al quale distribuire una chiamata. È possibile scegliere **Miglior sito** o **Sito preferito**.
6. Se si sceglie **Miglior sito** nella fase 5 sopra, in **Dato statistico predefinito per la selezione del miglior sito**, specificare il dato statistico predefinito per la selezione nel modo seguente:
 - a) Nell'elenco **Valutare a**, selezionare il livello al quale selezionare il dato statistico da valutare. È possibile scegliere **Livello coda** o **Livello sito**.
 - b) Nell'elenco **Dato statistico**, selezionare il dato statistico da utilizzare per valutare il sito.
 - c) Se si sceglie **Livello coda** nella fase a), nell'elenco **Coda**, selezionare la coda rispetto alla quale valutare il dato statistico selezionato.
7. Fare clic su **OK**.

17 Operare con report centralizzato

Questo capitolo presenta la funzione opzionale Report centralizzato e fornisce dettagli sulle attività coinvolte nella configurazione del sistema OpenScape Contact Center per utilizzare tale funzione.

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 [Capitolo 16, "Operare con 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 [Capitolo 18, "Operare con la funzione 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.

Quando il server report centralizzato viene utilizzato per la connessione alla rete, la differenza fondamentale tra report di rete e report generati su siti singoli è che i report di rete raggruppano le voci delle singole risorse per sito e forniscono i totali di ciascun sito. Ad esempio, un report cronologico utenti mostra i totali per ogni utente, con gli utenti raggruppati in base al sito in cui operano, e fornisce i totali per ciascun sito. Inoltre, quando si configurano report su utenti, motivi post-elaborazione o stati routing, l'elenco **Seleziona per** nella scheda **Contenuto** offre la possibilità di selezionare il contenuto del report per nome del sito.

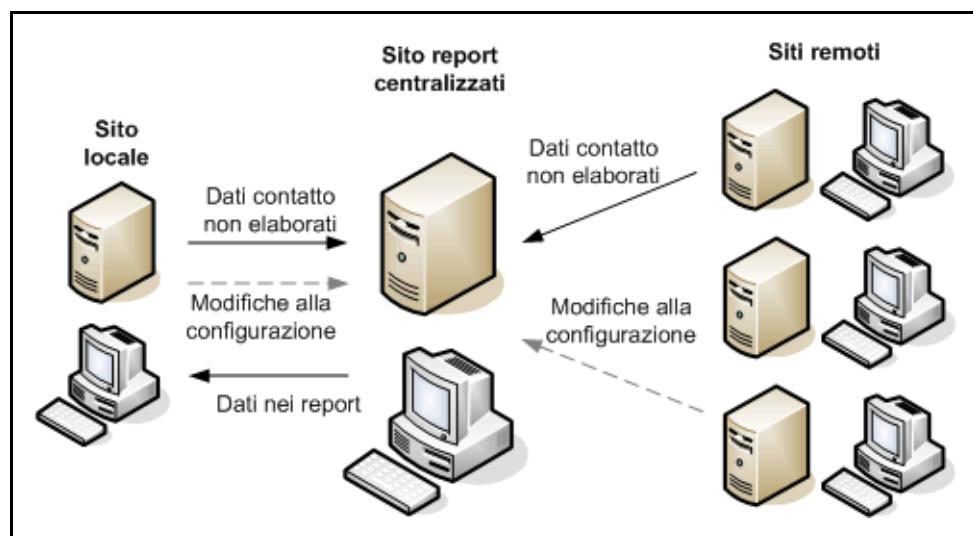
Operare con report centralizzato

Consolidamento dei dati di report centralizzati

17.1 Consolidamento dei dati di report centralizzati

La replicazione Informix viene utilizzata per consolidare i dati dai siti locali (ossia, i siti esterni al server report centralizzati) nel database di OpenScape Contact Center sul server report centralizzati.

Durante la giornata, i dati contatto non elaborati vengono riepilogati in dati pronti per la generazione di report ogni 15 minuti o ogni ora. Una volta al giorno, all'ora di manutenzione dati, viene calcolato il riepilogo di dati per report giornalieri, settimanali e mensili. Nello stesso momento vengono importate nel sito report centralizzati anche tutte le modifiche di configurazione ai siti locali, ad es. nuove definizioni utente. Per ulteriori informazioni su come configurare l'ora di manutenzione dati, vedere [Sezione 20.6.1, "Configurazione dell'ora di manutenzione dati"](#), a pagina 436.



17.2 Funzionalità limitata per i report centralizzati

Quando si è connessi a un server report centralizzati, l'applicazione Manager offre solo le seguenti funzionalità limitate:

- Sono disponibili solo il Centro amministrazione e il Centro report.
- Nel centro amministrazione vengono visualizzati solo utenti, modelli utenti, profili, server e notifiche. Per ulteriori informazioni sulla configurazione degli utenti, vedere [Sezione 17.3, "Configurazione di un utente su un server report centralizzati"](#), a pagina 395.
- Nel Centro report sono disponibili solo i report cronologici – non sono consentiti report in tempo reale, cumulativi e attività. Sono supportati tutti i report cronologici disponibili nei siti locali.

- Nella finestra di dialogo Opzioni, sono disponibili solo le opzioni correlate alla funzione Report centralizzato e alla configurazione dell'applicazione Manager stessa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 17.4, "Configurazione delle opzioni report centralizzati", a pagina 396](#).
- Benché sia possibile salvare il database di produzione come database di progettazione per scopi di assistenza clienti, non è possibile salvare un database di progettazione sul database di produzione.

17.3 Configurazione di un utente su un server report centralizzati

Tutti gli amministratori e i supervisori che avranno accesso al server report centralizzati per generare report o eseguire la manutenzione del sito devono essere configurati in tale server.

La configurazione degli utenti comprende:

- Autorizzazioni a operare con tipi specifici di report (ad esempio, cronologici utenti e cronologici code) o eseguire attività di amministrazione. Vengono forniti due profili predefiniti specifici per la funzione report centralizzato:
 - **Manager** – Fornisce autorizzazioni per operare con tutti i tipi di report, con definizioni utente e una selezione di funzioni correlate.
 - **Amministratore Manager** – Fornisce le stesse autorizzazioni del profilo Manager e comprende anche quelle per operare con impostazioni della finestra di dialogo Opzioni specifiche per il report centralizzato.
- Monitoraggio dei diritti sulle risorse da documentare nei report (ad esempio code e utenti).
- Proprietà di definizioni report, se l'utente non gode di autorizzazione a creare o modificare tali definizioni.

[Sezione 4.1, "Configurazione di un utente", a pagina 31](#) fornisce ulteriori informazioni su come configurare utenti su un sito locale. Gli stessi principi riguardano i server report centralizzati, tuttavia sono disponibili solo le schede **Generale**, **Autorizzazioni** e **Monitoraggio** che, in questo caso, contengono solo impostazioni specifiche per i report centralizzati.

Operare con report centralizzato

Configurazione delle opzioni report centralizzati

17.4 Configurazione delle opzioni report centralizzati

È necessario configurare le opzioni predefinite correlate specificamente alla funzione Report centralizzato. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 17.4.1, "Configurazione delle impostazioni del Server report centralizzati", a pagina 396](#)
- [Sezione 17.4.2, "Configurare le impostazioni del server di amministrazione per ciascun sito in rete", a pagina 397](#)

Altre opzioni possono essere configurate sul server report centralizzato indipendentemente dalle stesse impostazioni sul server principale. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 7.13.2, "Configurazione del primo giorno della settimana", a pagina 164](#)
- [Sezione 7.13.5, "Configurazione dell'opzione di report e-mail", a pagina 168](#)
- [Sezione 20.6, "Configurazione delle opzioni di gestione dati", a pagina 436](#)
- [Sezione 20.7.1, "Configurazione dell'Intervallo livello di servizio", a pagina 446](#)
- [Sezione 20.7.3, "Configurazione del calcolo utente", a pagina 451](#)

17.4.1 Configurazione delle impostazioni del Server report centralizzati

Se il centro contatti sta utilizzando il report centralizzato, è possibile configurare le impostazioni per il server report centralizzato.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni del server report centralizzato. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni del server report centralizzato:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Report**.
3. Fare clic sulla scheda **Report centralizzato**.
4. Nella casella **Nome sito**, immettere il nome del sito dei report centralizzati.

5. Nella casella **Nome host**, immettere il nome host del server report centralizzati.
6. Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del server di amministrazione sul server report centralizzati.

17.4.2 Configurare le impostazioni del server di amministrazione per ciascun sito in rete

Quando si è connessi a un server report centralizzati in rete, è possibile modificare il nome di un sito in rete e il numero porta del server Server di amministrazione su un sito in rete.

Per configurare le impostazioni del server per i siti in rete:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Report**.
3. Fare clic sulla scheda **Siti in rete**.
4. In **Siti in rete**, selezionare un sito nell'elenco e fare clic su **Modifica**.
5. Nella finestra di dialogo **Siti in rete**, modificare quanto segue, come necessario:
 - Nella casella **Nome sito**, immettere un nome per il sito.
 - Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del server di amministrazione nel sito.
6. Fare clic su **OK**.

Operare con report centralizzato

Configurazione delle opzioni report centralizzati

18 Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)

Questo capitolo illustra la funzione Alta disponibilità (warm standby) e fornisce dettagli sulle attività coinvolte nella configurazione del sistema OpenScape Contact Center per utilizzare questa funzione.

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.

Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), i dati di amministrazione ed elaborazione vengono replicati fra il server principale e quello di backup. Per assicurarsi che il sistema venga aggiornato con i dati replicati, il servizio OpenScape Contact Center sul computer server in modalità standby si riavvia ogni giorno, un'ora prima dell'orario configurato per la manutenzione dei dati. Per informazioni su come configurare l'ora di manutenzione dati, vedere [Sezione 20.6.1, "Configurazione dell'ora di manutenzione dati"](#), a pagina 436.

Se si apportano modifiche significative all'amministrazione nel server in modalità attiva, si consiglia di riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server in standby. In questo modo si garantisce che, se nel sistema si verifica un errore, l'istanza di backup del sistema conserverà le modifiche più recenti.

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 ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 17, "Operare con report centralizzato"](#).

Nella maggior parte dei casi, è consigliabile eseguire il logon nell'applicazione Manager utilizzando il nome del cluster (vedere [Sezione 3.2, "Accesso all'applicazione Manager"](#), a pagina 23) quando si opera in un ambiente ad alta disponibilità (warm standby). È inoltre necessario assicurarsi che gli utenti di Client Desktop / Portale agenti eseguano il logon in tale applicazione utilizzando il nome del cluster, in modo che Client Desktop / Portale agenti possa riconnettersi automaticamente dopo un guasto. Dopo un failover è necessario riavviare manualmente l'applicazione Manager.

NOTA: Alcuni dati statistici dei report vengono influenzati da un guasto al server di backup. Per ulteriori informazioni, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)

Configurazione di Call Director in un ambiente ad alta disponibilità (warm standby)

18.1 Configurazione di Call Director in un ambiente ad alta disponibilità (warm standby)

Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), sono necessari elaboratori voce ridondanti per Call Director. Quindi:

- è necessario configurare separatamente l'elaboratore vocale di backup, sul server di backup. Se il sistema utilizza più elaboratori vocali del OpenScape Contact Media Service occorre configurare un elaboratore vocale sul server di backup per ciascun elaboratore vocale presente sul server principale e ciascuna coppia di elaboratori vocali deve essere configurata nella stessa regione (se distribuiti).
- Occorre configurare un secondo gruppo di estensioni o numeri abbonato Call Director sul server di backup per ciascun elaboratore vocale di backup.

In un ambiente ad alta disponibilità (warm standby), di norma il logon nell'applicazione Manager viene eseguito tramite il nome del cluster. Tuttavia quando si configurano elementi nel server di backup, è necessario connettersi al server fisico utilizzando il formato *numeroporta@nomeserver*.

Inoltre i file .wav di Call Director non vengono replicati nel server di backup. È necessario copiare manualmente i file .wav nella cartella WaveFiles del server di backup e assicurarsi che i file .wav sul server principale e quelli sul server di backup rimangano sincronizzati. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 12.3.3, "Configurazione di un file .wav", a pagina 300](#).

Dopo aver configurato questi elementi e copiato i file .wav, è necessario riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server di backup.

18.2 Configurazione dell'opzione di alta disponibilità (warm standby)

La funzione di alta disponibilità (warm standby) richiede software e hardware specifici e deve essere configurata durante l'installazione del sistema OpenScape Contact Center. Dopo l'installazione, l'opzione di alta disponibilità (warm standby) è attiva per impostazione predefinita, per assicurarsi che il sistema funzioni sempre in questa modalità.

IMPORTANTE: La modifica delle impostazioni dell'opzione di alta disponibilità (warm standby) dopo l'impostazione iniziale del sistema può influire negativamente sul funzionamento di OpenScape Contact Center e richiede di riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale. Prima di procedere, contattare il rappresentante dell'assistenza.

NOTA: Se si è connessi al database di progettazione, l'opzione di alta disponibilità (warm standby) viene visualizzata solo quando si è connessi a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore di sistema può configurare l'opzione di alta disponibilità (warm standby). Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare l'opzione Alta disponibilità (warm standby):

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Alta disponibilità (warm standby)**, selezionare o deselezionare la casella di controllo **Attiva** come necessario.
5. Fare clic su **OK**.

Operare con la funzione Alta disponibilità (warm standby)

Configurazione dell'opzione di alta disponibilità (warm standby)

19 Operazioni con la funzione 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. Questo capitolo illustra la funzione Multi-tenancy e fornisce dettagli sulle attività coinvolte nella configurazione del sistema OpenScape Contact Center per utilizzare questa funzione.

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.

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: Se un solo sito di centro contatti dispone della funzione multi-tenancy e si utilizza un server report centralizzati, tutte le unità operative nel sito possono utilizzare il server report centralizzati. Tuttavia, se nel centro contatti sono presenti più siti e uno di questi dispone della funzione multi-tenancy, il server report centralizzati può essere utilizzato da un solo sito e non può essere condiviso da più siti.

I contatti sono associati a un'unità operativa, come segue:

- Le chiamate instradate sono associate a un'unità operativa sulla base del gruppo di ricerca (OpenScape Voice) o del gruppo di controllo routing (OpenScape 4000 o HiPath 4000) quando viene ricevuta la chiamata. Le chiamate dirette sono associate a un'unità operativa sulla base del numero abbonato (OpenScape Voice) o dell'estensione utente (OpenScape 4000 o HiPath 4000) assegnato all'unità operativa.
- Le richiamate vengono associate a un'unità operativa quando vengono create.

Operazioni con la funzione multi-tenancy

Passaggio a multi-tenancy

- I messaggi e-mail sono associati a un'unità operativa sulla base della destinazione dell'e-mail (che ha ricevuto il messaggio). I messaggi e-mail in uscita sono associati a un'unità operativa sulla base dell'utente che ha inviato il messaggio.
- I contatti collaborazione Web sono associati a un'unità operativa sulla base del nome specificato nella configurazione della pagina Web.

Se per il sistema OpenScape Contact Center è impossibile instradare un contatto a una particolare unità operativa in un ambiente multi-tenant, il contatto viene instradato all'unità operativa errore configurata a livello del sistema.

19.1 Passaggio a multi-tenancy

È possibile convertire il sistema OpenScape Contact Center da ambiente a singolo tenant ad ambiente multi-tenant. Questa conversione consente a un singolo centro contatti di comprendere più unità operative chiaramente separate le une dalle altre.

IMPORTANTE: Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), sono necessarie alcune fasi aggiuntive nel passaggio al multi-tenancy. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.2, "Passaggio al multi-tenancy in un ambiente ad alta disponibilità \(warm standby\)", a pagina 405](#).

IMPORTANTE: Il passaggio al multi-tenancy è un'operazione irreversibile - una volta effettuato, il sistema non può essere riconvertito.

IMPORTANTE: Se si è collegati al database di produzione, occorre assicurarsi che tutti gli utenti siano disconnessi dal sistema prima di passare al multi-tenancy, quindi riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale dopo il passaggio al multi-tenancy.

Per passare al multi-tenancy:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. Fare clic su **Passa a multi-tenancy**.
5. Nella finestra di dialogo di avviso, in **Passare a multi-tenancy?**, selezionare **Sì**, quindi fare clic su **OK**.

6. Quando il sistema richiede di confermare se si desidera passare a multi-tenancy, fare clic su **Sì**. Il sistema passa al multi-tenancy.
7. Fare clic su **OK**.

19.2 Passaggio al multi-tenancy in un ambiente ad alta disponibilità (warm standby)

Quando il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), è necessario procedere come segue per passare al multi-tenancy.

NOTA: La procedura richiede di sospendere e riavviare il server in standby. Per ulteriori informazioni sulla sospensione e la riattivazione di nodi (server), consultare la *Guida di Amministrazione cluster*.

Per passare al multi-tenancy in un ambiente ad alta disponibilità (warm standby):

1. Sul server in standby, procedere come segue:
 - a) Utilizzare l'applicazione per i cluster Microsoft per sospendere il server.
 - b) Arrestare i servizi **OpenScape Contact Center** e **OpenScape Contact Center AutoPA**. Attendere la chiusura completa dei servizi prima di procedere.
2. Sul server attivo, procedere come segue:
 - a) Passare a multi-tenancy. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.1, "Passaggio a multi-tenancy", a pagina 404](#). I nuovi dati vengono replicati sul database nel server in standby.
 - b) Quando il sistema lo richiede, riavviare il servizio **OpenScape Contact Center**.
3. Sul server in standby, procedere come segue:
 - a) Avviare i servizi **OpenScape Contact Center** e **OpenScape Contact Center AutoPA**. Il server passa alla modalità standby con multi-tenancy.
 - b) Utilizzare l'applicazione per i cluster Microsoft per riattivare il server.

Operazioni con la funzione multi-tenancy

Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant

19.3 Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant

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.

La tabella seguente elenca le attività che possono essere eseguite soltanto dagli amministratori del sistema e le attività eseguibili sia da tali amministratori, sia dagli amministratori delle unità operative. Tutte le altre attività Manager possono essere eseguite soltanto dagli amministratori delle unità operative.

Attività esclusive dell'amministratore del sistema	Attività sia dell'amministratore del sistema sia degli amministratori dell'unità operativa
<ul style="list-style-type: none">• Configurazione di unità business• Configurazione di server• Configurazione delle risorse della piattaforma di comunicazione (quali estensioni, numeri abbonato, destinazioni a cui riaccodare, intervalli di dominio Config Sync)• Configurazione di notifiche• Configurazione di numeri esclusi• Configurazione di emoticon• Caricamento di un database di progettazione• Attivazione delle caratteristiche del prodotto• Configurazione del report registro errori• Accesso all'applicazione System Monitor• Configurazione della maggior parte delle opzioni associate al sistema (vedere la spiegazione in Sezione 19.3.1, "Configurazione delle opzioni associate al sistema in un ambiente multi-tenant", a pagina 407)	<ul style="list-style-type: none">• Configurazione degli utenti• Configurazione dei modelli utente• Configurazione di profili• Configurazione dei motivi – gli amministratori del sistema possono soltanto modificare i motivi definiti dal sistema (ad eccezione dei motivi post-elaborazione) e gli amministratori delle unità operative possono soltanto configurare nuovi motivi• Configurazione delle destinazioni e-mail• Convalida del database• Memorizzazione di un database di progettazione• Configurazione del registro modifiche

Tabella 15

Attività dell'amministratore in un ambiente multi-tenant

Gli amministratori del sistema devono fornire agli amministratori delle unità operative indicazioni sulle risorse di tali unità che possono influire sul sistema. Ad esempio, gli ID utente devono essere univoci in tutto il sistema. In questo caso, l'amministratore del sistema dovrebbe assegnare un intervallo di ID utente a ogni

unità operativa, quindi trasmettere tali intervalli all'amministratore dell'unità operativa per assicurare che quest'ultimo non configuri ID utente già utilizzati da altre unità operative.

19.3.1 Configurazione delle opzioni associate al sistema in un ambiente multi-tenant

Gli amministratori del sistema sono responsabili della configurazione della maggior parte delle voci nella finestra di dialogo Opzioni in Impostazioni del sistema, ad eccezione delle opzioni seguenti, configurate dagli amministratori delle unità operative:

- **Ricerca contatti** – impostazioni sulla scheda Generale.
- **Voce** – impostazioni sulla scheda Generale e la funzione Squillo senza risposta di OpenScape Contact Center.
- **Richiamata** – le impostazioni ID chiamante (disponibili solo se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000).
- **E-mail** – le impostazioni sulla scheda Generale (escluso il piano di routing e-mail) e le impostazioni messaggi e-mail.
- **Collaborazione Web** – le impostazioni sulla scheda Generale.
- **Routing** – il tempo offerta max.
- **Call Director** – Il file dei messaggi di errore e la navigazione predefinita.
- **Dati statistici** – l'intervallo livello di servizio e la formula di calcolo del livello di servizio corrispondente.

Operazioni con la funzione multi-tenancy

Aggiornamento di un database di progettazione in un ambiente multi-tenant

19.4 Aggiornamento di un database di progettazione in un ambiente multi-tenant

Per evitare conflitti tra diverse unità operative, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a caricare un database di progettazione in un ambiente multi-tenant. Pertanto, un amministratore di unità operativa che desideri apportare modifiche offline alla configurazione in un database di progettazione deve seguire la procedura generale indicata in questa sezione.

NOTA: Un amministratore di unità operativa può accedere soltanto alle informazioni di configurazione correlate alla propria unità operativa. Tuttavia, il database di progettazione contiene le informazioni di configurazione per tutte le unità operative. Pertanto un amministratore di sistema deve consentire solo a un'unità operativa per volta di apportare modifiche alla configurazione di un database di progettazione.

Per aggiornare un database di progettazione in un ambiente multi-tenant:

1. Chiedere all'amministratore del sistema una copia del database di progettazione.
L'amministratore del sistema salva un database di progettazione, blocca il database di produzione e fornisce una copia del database di progettazione.
2. Apportare le modifiche necessarie al database di progettazione.
3. Fornire all'amministratore del sistema il database di progettazione aggiornato. L'amministratore del sistema carica il database di progettazione.

19.5 Configurazione delle risorse multi-tenancy

È necessario configurare le risorse che influiscono sulla funzionalità Multi-tenancy.

19.5.1 Configurazione di una unità business

In un ambiente multi-tenant, l'amministratore del sistema deve configurare ogni unità operativa all'interno del centro contatti.

NOTA: Per creare o modificare un'unità operativa, è necessario essere dotati di accesso Completo o Modifica, rispettivamente, per l'autorizzazione Manager Unità operative.

Quando l'amministratore del sistema apporta modifiche alla configurazione che influiscono su una particolare unità operativa, dovrebbe informare la persona responsabile per tale unità operativa.

NOTA: Se il sistema è dotato della funzione Report centralizzato, l'amministratore del sistema non è autorizzato a configuroate unità operative su un server report centralizzati. Le unità operative vengono create automaticamente su un server report centralizzati all'avvio o all'ora di manutenzione dei dati.

Per configurare un'unità operativa:

1. Nel menu **File**, scegliere **Nuovo**, quindi **Centro amministrazione** e fare clic su **Unità operativa**.
2. In **Dettagli**, procedere come segue:
 - a) Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per l'unità operativa. Non è possibile utilizzare il nome **system**, riservato per l'unità operativa livello sistema.
 - b) Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per l'unità operativa.
 - c) Nella casella **Password principale**, digitare la password dell'account utente per l'amministratore principale dell'unità operativa. Per ulteriori informazioni sull'account utente dell'amministratore principale, vedere [Sezione 3.2.1, "Informazioni sull'amministratore principale", a pagina 25](#).
 - d) Nella casella **Conferma password**, reimmettere la password per confermarne la correttezza.
3. In **Contatto**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, immettere il nome della persona responsabile per l'unità operativa. Tale persona di solito è l'amministratore dell'unità operativa che configura il database di OpenScape Contact Center e fornisce assistenza tecnica.
 - Nella casella **Numero di telefono**, immettere il numero telefonico di contatto della persona responsabile per l'unità operativa.
4. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).
5. In **Utenti**, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questa unità operativa. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Unità operative**.
6. Fare clic su **OK**.

Operazioni con la funzione multi-tenancy

Configurazione delle risorse multi-tenancy

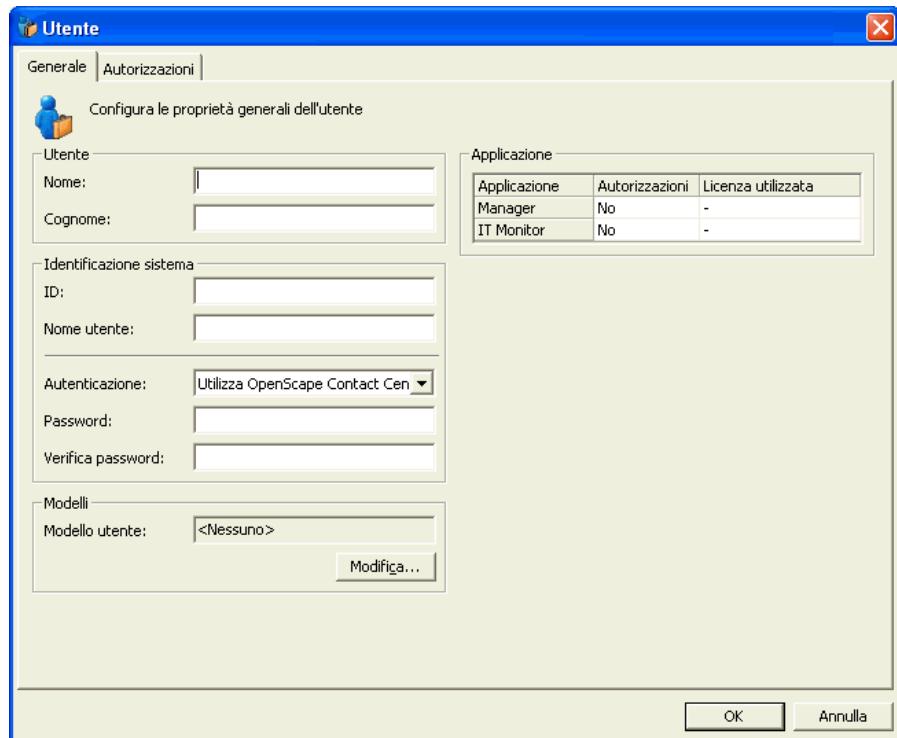
19.5.2 Configurazione di un utente a livello del sistema

In un ambiente multi-tenant, l'amministratore del sistema è autorizzato a configurare altri utenti a livello del sistema e delegare loro attività di amministrazione generali.

NOTA: Utilizzare l'autenticazione SAML2 per consentire agli utenti di accedere automaticamente. Per maggiori informazioni, fare riferimento al [Sezione , "Single Sign On tramite il protocollo SAML2"](#).

Per configurare un utente a livello del sistema:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro amministrazione**, **Utente**, quindi fare clic su **Utente**.



2. Nella scheda **Generale**, in **Utente**, procedere come segue:

- Nella casella **Nome**, digitare il nome dell'utente.
- Nella casella **Cognome**, digitare il cognome dell'utente.

3. In **Identificazione sistema**, procedere come segue:

- Nella casella **Nome utente**, digitare un nome utente univoco. Questo nome viene utilizzato al momento della connessione all'applicazione Manager e per la registrazione dei dati statistici. Se si desidera utilizzare il metodo di autenticazione Windows, il nome utente deve corrispondere a quello utilizzato per connettersi al dominio di Windows.
 - Nell'elenco **Autenticazione**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera convalidare l'utente tramite il sistema OpenScape Contact Center, selezionare **Utilizza OpenScape Contact Center**, quindi digitare la password nella casella **Password** e ripetere la digitazione nella casella **Verifica password**, per assicurarsi che sia corretta.
 - Se si desidera convalidare l'utente tramite Windows, selezionare **Utilizza Windows**, quindi immettere il nome NetBIOS del dominio Windows nella casella **Dominio**. Assicurarsi che il nome utente corrisponda a quello utilizzato per accedere al dominio Windows. Quando si seleziona questa opzione, la finestra Logon non verrà visualizzata per questo utente all'avvio dell'applicazione Manager.
4. Per impostare gli attributi dell'utente in base a un modello utente (vedere [Sezione 4.2, "Informazioni sui modelli utente", a pagina 49](#)), in **Modelli**, fare clic su **Modifica** quindi selezionare il modello utente da applicare all'utente dall'elenco. Se in seguito si modifica un attributo nel record utente o modello utente, un indicatore mostra che l'associazione del modello non è più quella corrente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2.1, "Associazioni a modelli utente", a pagina 50](#).
5. In **Applicazione**, specificare l'accesso utente alle applicazioni. Per ciascuna applicazione, fare clic sulla voce nella colonna **Autorizzazioni** e selezionare **Si** o **No** dall'elenco.
6. Fare clic sulla scheda **Autorizzazioni**. Sono disponibili solo i profili e le autorizzazioni correlati alle attività a livello del sistema. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).
7. Nella tabella **Profili**, selezionare la casella di controllo per ciascun profilo da assegnare all'utente. Se sono selezionati due o più profili, l'effettivo livello di accesso dell'utente è quello più alto previsto da tali profili.
8. Se desiderato, nella tabella **Autorizzazioni**, modificare le autorizzazioni predefinite. Per ciascuna funzione da modificare, fare clic sulla voce nella colonna **Attuale** e selezionare il livello di accesso dall'elenco. Per una descrizione dei livelli di accesso, vedere [Sezione 4.3.3, "Livelli di accesso", a pagina 411](#).

Operazioni con la funzione multi-tenancy

Configurazione delle risorse multi-tenancy

[pagina 64.](#)

NOTA: È possibile fare clic su **Reimposta** per reimpostare le autorizzazioni effettive per i livelli di accesso predefiniti.

9. Per mostrare solo le autorizzazioni nell'elenco per le quali è stato modificato il livello di accesso predefinito, selezionare la casella di controllo **Mostra solo le priorità**.
10. Fare clic sulla scheda **Protezione**. Questa scheda è disponibile solo se l'opzione di protezione avanzata è attiva. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.3.4, "Configurazione dell'opzione di protezione avanzata", a pagina 429](#).
11. Per configurare gli utenti che possono modificare questo utente, procedere come segue:
 - a) In **Configura**, selezionare **Utenti che possono modificare questo utente**. Questa opzione è disattivata se l'utente che si sta configurando non ha accesso all'applicazione Manager.
 - b) Nell'elenco, selezionare la casella di controllo per ciascun utente che si desidera abilitare a modifiche relative a questo utente. L'elenco contiene soltanto gli utenti dotati di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Utenti**.
12. Per configurare le risorse che l'utente può modificare, procedere come segue:
 - a) In **Configura**, selezionare **Risorse che l'utente può modificare**. Questa opzione è disattivata se l'utente non dispone di accesso Completo o Modifica ad alcuna risorsa idonea.
 - b) In **Includi**, nell'elenco **Mostra**, selezionare il tipo di risorsa da configurare. L'elenco contiene soltanto i tipi di risorse per i quali entrambi gli utenti sono dotati di autorizzazione all'accesso Completo o Modifica.
 - c) Nell'elenco risultante, selezionare la casella di controllo per ciascuna risorsa che l'utente debba essere in grado di modificare.
13. Fare clic su **OK**.

19.5.3 Configurazione di una destinazione e-mail in un ambiente multi-tenant

Tutti i messaggi e-mail vengono memorizzati in una singola casella di posta sul server e-mail dell'azienda. Se si desiderano più indirizzi e-mail di destinazione per il centro contatti (come, *sales@company.com* e *support@company.com*), è necessario configurare le destinazioni e-mail da utilizzare.

In un sistema multi-tenant, è necessario configurare destinazioni e-mail separate per ogni unità operativa. Le destinazioni e-mail vengono create inizialmente dall'amministratore del sistema, quindi vengono configurate dall'amministratore dell'unità operativa.

19.5.3.1 Configurazione di una destinazione e-mail a livello di sistema

In un ambiente multi-tenant, l'amministratore del sistema crea le destinazioni e-mail necessarie e le assegna a un'unità operativa.

NOTA: Prima che l'amministratore del sistema possa eliminare o riassegnare una destinazione e-mail a un'altra unità operativa, l'amministratore di tale unità operativa deve assicurarsi che la destinazione e-mail non sia selezionata come indirizzo e-mail predefinito in entrata o in uscita per altre unità operative.

Per configurare una destinazione e-mail a livello del sistema:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **E-mail** quindi fare clic su **Destinazione**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare un nome univoco per la destinazione e-mail.
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la destinazione e-mail.
 - Nella casella **Indirizzo e-mail**, immettere l'indirizzo e-mail di destinazione.
 - Nell'elenco **Unità operativa**, selezionare l'unità operativa a cui si desidera assegnare questa destinazione e-mail.
3. Fare clic su **OK**.

Operazioni con la funzione multi-tenancy

Configurazione delle risorse multi-tenancy

19.5.3.2 Configurazione di una destinazione e-mail a livello dell'unità operativa

In un ambiente multi-tenant, l'amministratore dell'unità operativa è autorizzato a configurare destinazioni e-mail esistenti per la propria unità operativa. Tuttavia, non può modificare l'indirizzo e-mail di destinazione, creare una nuova destinazione e-mail o eliminare una destinazione e-mail esistente.

Per ogni destinazione e-mail è possibile specificare se la destinazione sarà disponibile per la selezione da parte di un utente Desktop Client / Portale agenti durante l'invio di un nuovo messaggio e-mail in uscita. Se questa opzione è selezionata, la destinazione è presente nell'elenco Da di un messaggio e-mail in uscita nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti. È possibile specificare anche se deve essere monitorata in modo che sia possibile raccogliere dati statistici ed eseguire report sulla destinazione.

NOTA: Specificare gli indirizzi e-mail predefiniti nella finestra di dialogo Opzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 14.3.1, "Configurare la Strategia di routing, la coda e gli indirizzi e-mail predefiniti"](#), a pagina 342.

Per configurare una destinazione e-mail a livello operativo:

1. Nel menu **File**, selezionare **Nuovo**, **Centro progettazione**, **E-mail** quindi fare clic su **Destinazione**.
2. Nella scheda **Generale**, in **Dettagli**, procedere come segue:
 - Nella casella **Descrizione**, digitare una descrizione per la destinazione.
 - Nella casella **Testo Da**, immettere un alias per l'indirizzo e-mail di destinazione. Questo alias viene visualizzato nella casella Da quando un utente risponde a un messaggio e-mail.
 - Per far sì che la destinazione venga utilizzata come indirizzo Da quando un utente Client Desktop / Portale agenti crea un messaggio e-mail in uscita, selezionare la casella di controllo **Disponibile in uscita**.
 - Per raccogliere dati statistici su questa destinazione per la creazione di report, selezionare la casella di controllo **Monitorato**. Quando si seleziona questa opzione, la scheda Report diventa attiva.
3. Se si seleziona la casella di controllo **Monitorato**, fare clic sulla scheda **Report** e selezionare la casella di controllo per ogni report che si desidera visualizzi dati relativi a questa destinazione. L'elenco contiene solo i report dell'utente o che appartengono a utenti che è possibile monitorare.
4. Fare clic su **OK**.

19.6 Configurare l'unità operativa errore

Se per il sistema OpenScape Contact Center è impossibile instradare un contatto a una particolare unità operativa in un ambiente multi-tenant, il contatto viene instradato all'unità operativa errore. L'amministratore del sistema configura l'unità operativa errore per il sistema.

Per configurare l'unità operativa errore:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Multi-tenancy**, nell'elenco **Unità operativa errori**, selezionare l'unità operativa a cui indirizzare i contatti in caso di errore.
5. Fare clic su **OK**.

Operazioni con la funzione multi-tenancy

Configurare l'unità operativa errore

20 Configurazione di altre opzioni globali

Una configurazione di OpenScape Contact Center comprende varie opzioni (quali impostazioni dell'applicazione, intervalli, calcoli ed eventi pianificati) che hanno effetto sulle operazioni di routine, i report e il livello di servizio fruibile agli utenti. All'inizio molti clienti preferiscono utilizzare le impostazioni predefinite per molte di queste opzioni, ma è possibile riconfigurarle in qualsiasi momento. Le impostazioni vengono configurate a livello globale, anche se è possibile ignorarne alcune nelle code e nei flussi di lavoro Strategia di routing.

IMPORTANTE: Rivolgersi al rappresentante dell'assistenza prima di apportare modifiche rilevanti alle impostazioni di soglia e intervallo configurate nel database in uso.

Alcune opzioni globali sono descritte nel capitolo pertinente (ad esempio, le opzioni di routing sono illustrate in [Capitolo 8, "Routing"](#)), ma quelle rimanenti vengono definite in questo capitolo.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, la maggior parte delle opzioni a livello del sistema può essere configurata solo dall'amministratore del sistema. Un piccolo sottoinsieme delle opzioni a livello del sistema può essere configurato dall'amministratore dell'unità operativa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

20.1 Configurazione delle opzioni personali

L'utente può configurare diverse opzioni personali, incluse:

- L'aspetto e il comportamento dell'applicazione Manager, come la visualizzazione della Barra indice.
- La visualizzazione dei messaggi del sistema nella finestra Messaggi e nella barra di stato. La barra di stato si trova nella parte inferiore della finestra principale dell'applicazione Manager.
- Il metodo di notifica utilizzato per indicare quando viene raggiunta una soglia in un report in tempo reale o cumulativo.
- Il modello utente predefinito per la creazione di un nuovo utente. Per ulteriori informazioni sui modelli utente, vedere [Sezione 4.2, "Informazioni sui modelli utente", a pagina 49](#).

È inoltre possibile configurare le opzioni di conferma (vedere [Sezione 20.1.1, "Configurazione delle opzioni di conferma", a pagina 419](#)).

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni personali

Per configurare le opzioni personali:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Personale**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Mostra**, selezionare le caselle di controllo per gli elementi da visualizzare:
 - **Barra indice** – Visualizza una barra degli strumenti alfabetica che consente di selezionare un sottoinsieme di utenti in un elenco. Per visualizzare in grassetto le lettere nella barra indice con voci associate, selezionare la casella di controllo **Visualizza lettere attive della Barra indice in grassetto**.
 - **Descrizioni dei comandi** – Visualizza la funzione dei pulsanti della barra degli strumenti nella finestra dell'applicazione Manager, quando si posiziona il puntatore del mouse su un pulsante.
 - **Registra suggerimenti** – Visualizza una descrizione del record selezionato. I suggerimenti sui record vengono visualizzati sopra il riquadro a destra nella finestra principale dell'applicazione Manager.
4. In **Messaggi**, procedere come segue:
 - Per specificare la durata di visualizzazione dei messaggi del sistema nella barra di stato, immettere o selezionare il numero di secondi nella casella **Nascondi i messaggi della barra di stato dopo**.
 - Affinché l'applicazione mostri i messaggi del sistema in una finestra separata quando si presentano, selezionare la casella di controllo **Visualizza la finestra Messaggi per i nuovi messaggi**. Se non si seleziona questa opzione, i messaggi del sistema vengono registrati, ma la finestra non si apre.

NOTA: Per visualizzare la finestra Messaggi del sistema, nel menu **Visualizza**, fare clic su **Messaggi del sistema**.

5. In **Quando si raggiunge una soglia**, selezionare la casella di controllo **Icona lampeggiante nella barra del titolo o delle applicazioni se il Visualizzatore in tempo reale è nascosto o ridotto a icona**, se si desidera che il visualizzatore in tempo reale lampeggi quando si raggiunge una soglia. Se il Visualizzatore in tempo reale è nascosto, lampeggia la barra del titolo, mentre se il Visualizzatore in tempo reale è ridotto a icona, lampeggia la barra delle applicazioni.
6. In **Modello utente predefinito**, nell'elenco **Selezionare modello**, selezionare il modello utente da utilizzare come predefinito. Il modello predefinito viene utilizzato quando si creano più utenti e non è specificato un modello utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.2.5, "Creare più utenti importando un file di testo", a pagina 57](#).

7. Fare clic su **OK**.

20.1.1 Configurazione delle opzioni di conferma

È possibile configurare l'applicazione per richiedere la conferma quando si effettuano varie operazioni come l'eliminazione di un record o l'uscita dall'applicazione.

Per configurare le opzioni di conferma:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro a sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Personale**.
3. Fare clic sulla scheda **Conferme**.
4. In **Mostra conferme quando**, selezionare la casella di controllo per ogni operazione per la quale si desidera che l'applicazione Manager richieda:
 - **Eliminazione record** – L'applicazione chiede se si è sicuri di volere eliminare il record (ossia, una risorsa o definizione in uno dei centri dell'applicazione).
 - **Uscita dall'applicazione Manager** – L'applicazione chiede se si è sicuri di voler uscire dall'applicazione.
 - **Rimozione di un report da una visualizzazione report** – L'applicazione chiede se si è sicuri di voler rimuovere il report dalla visualizzazione report.
 - **I report cronologici sono stati completati** – Quando ci si connette, l'applicazione comunica che i report cronologici sono stati completati mentre si era disconnessi.
 - **Le modifiche ai report determinano l'eliminazione delle soglie** – Quando si modifica un report (ovvero si cambia tipo di report, risorsa documentata o selezionata oppure il tipo di attività documentato), l'applicazione comunica che le soglie attualmente definite per il report verranno eliminate di conseguenza.
 - **Il report è stato inviato** – L'applicazione comunica che il report è stato inviato al Pianificatore.
 - **Le operazioni sullo sfondo sono state completate** – L'applicazione informa l'utente quando un'operazione sullo sfondo (come l'eliminazione di più utenti) viene completata.
5. Fare clic su **OK**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni avanzate

20.2 Configurazione delle opzioni avanzate

È possibile configurare varie opzioni avanzate correlate all'utente per l'applicazione Manager.

20.2.1 Configurazione delle impostazioni di diagnostica

È possibile configurare l'applicazione Manager per registrare messaggi su un file di diagnostica utilizzato dall'amministratore del sistema o dal tecnico dell'assistenza per rintracciare le operazioni delle applicazioni e risolvere i problemi, come il motivo per cui un'applicazione si è disconnessa da un server OpenScape Contact Center. È possibile attivare e disattivare la registrazione diagnostica e configurare il contenuto del file di diagnostica. È necessario configurare il contenuto soltanto in caso di problemi nel centro contatti.

Per attivare la registrazione diagnostica:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Avanzate**.
3. In **Diagnostica**, selezionare la casella di controllo **Attiva registrazione diagnostica**.
4. Fare clic su **OK**.

Per configurare il contenuto dei file di diagnostica:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Avanzate**.
3. In **Diagnostica**, fare clic su **Dettagli**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Diagnostica**.

NOTA: I file della diagnostica vengono salvati nella cartella specificata nella casella **Posizione**.

4. In **Livelli**, selezionare la casella di controllo per ogni livello di diagnostica da includere nel file:

NOTA: Per impostazione predefinita, all'avvio di qualsiasi applicazione, vengono selezionati i livelli di diagnostica **Evento**, **Componente ActiveX** e **Attiva/disattiva funzione**.

- **Grave** – Salva i messaggi relativi agli errori che interrompono la connessione fra l'applicazione Client Desktop / Portale agenti e i vari server.
- **Avviso** – Salva i messaggi relativi agli errori che non interrompono la connessione fra l'applicazione Client Desktop / Portale agenti e i vari server.
- **Informazioni** – Salva i messaggi relativi alle normali operazioni di connessione fra l'applicazione Client Desktop / Portale agenti e i vari server.
- **Evento** – La traccia diagnostica dell'evento che l'applicazione Client Desktop / Portale agenti ha ricevuto dai server di OpenScape Contact Center.
- **Componente ActiveX** – Salva i messaggi relativi alle operazioni OCX nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti. Per impostazione predefinita, questa opzione viene selezionata automaticamente all'avvio dell'applicazione Client Desktop / Portale agenti.
- **Attiva/disattiva funzione** – La traccia diagnostica del flusso di lavoro della coda.

5. Fare clic su **OK**.

20.2.2 Modifica della password

Un amministratore fornirà un nome utente e una password per accedere all'applicazione Manager. Per motivi di sicurezza, è opportuno modificare la password al primo accesso, quindi a intervalli regolari, in modo da rispettare i criteri di protezione vigenti nel sito. Questa linea guida è valida anche per la password predefinita dell'amministratore principale. Per ulteriori informazioni sull'account utente dell'amministratore principale, vedere [Sezione 3.2.1, "Informazioni sull'amministratore principale", a pagina 25](#).

Per modificare la password:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni utente**, fare clic su **Avanzate**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni del sistema

3. In **Password**, fare clic su **Modifica**.
4. Nella finestra di dialogo **Modifica password**, procedere come segue:
 - a) Nella casella **Vecchia password**, digitare la password corrente.
 - b) Nella casella **Nuova password**, digitare la nuova password.
 - c) Nella casella **Conferma nuova password**, reimmettere la nuova password per verificare che sia stata inserita correttamente.
 - d) Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **OK**.

20.2.3 Ripristino delle impostazioni predefinite

Per determinate impostazioni utente, ad esempio le scelte rapide, le barre degli strumenti e i colori personalizzati, è possibile ripristinare i valori predefiniti, specificati la prima volta in cui è stata installata l'applicazione.

Per ripristinare le impostazioni predefinite:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
3. In **Impostazioni predefinite**, fare clic su **Ripristina**.
4. In **Funzioni**, procedere come segue:
 - a) Selezionare le caselle di controllo relative alle funzioni per le quali si desidera ripristinare le impostazioni predefinite.
 - b) Deselezionare le caselle di controllo relative alle funzioni per le quali non si desidera ripristinare le impostazioni predefinite.
 - c) Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **OK**.

20.3 Configurazione delle opzioni del sistema

È possibile configurare varie opzioni di sistema relative al centro contatti.

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di sistema, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

20.3.1 Configurazione delle impostazioni generali del sistema

È possibile configurare le impostazioni generali del sistema come le informazioni sul sito del centro contatti e l'assistenza tecnica, nonché la posizione della cartella ShareData.

La cartella ShareData è un repository per memorizzare e trasferire vari elementi nel centro contatti, quali database di progettazione, report cronologici, file .wav e dati XML.

IMPORTANTE: Si consiglia di non modificare la posizione predefinita della cartella ShareData. Posizionare la cartella ShareData su un computer diverso rispetto al server principale può avere effetti negativi sulle prestazioni del sistema. Se è assolutamente necessario modificare la posizione predefinita, questa modifica deve essere effettuata solo dal rappresentante dell'assistenza.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni generali del sistema. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni generali del sistema:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Nella casella **Sito**, in **Profilo**, digitare il nome del centro contatti. Questo nome viene visualizzato nei report sul centro contatti e durante il monitoraggio dei server.
4. In **Contatto**, procedere come segue:
 - Nella casella **Nome**, digitare il nome del responsabile per l'operatività del centro contatti. Tale persona di solito è l'amministratore che configura il database di OpenScape Contact Center e fornisce assistenza tecnica.
 - Nella casella **Numero di telefono**, immettere il numero telefonico della persona responsabile per il funzionamento del centro contatti.
5. In **ShareData**, nella casella **Posizione**, digitare il percorso e il nome della cartella ShareData. Di solito questa cartella è situata nel server principale.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni del sistema

6. Se il centro contatti sta utilizzando un server ausiliario, in **Notifiche**, nell'elenco **Seleziona Server Watchdog**, selezionare il server Watchdog che invia le notifiche per il sito. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di un server ausiliario, cedere [Sezione 5.4.4, "Configurazione di un Real-Time Server su un server ausiliario"](#), a pagina 78. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle notifiche, vedere [Sezione 5.4.5, "Configurazione di una notifica."](#).
7. In **Vista cliente 360°**, selezionare la casella di controllo **Abilita** per attivare la funzione.
8. Fare clic su **OK**.

20.3.2 Configurazione delle impostazioni del server e-mail

I messaggi e-mail entranti vengono instradati attraverso il server e-mail dell'azienda al server e-mail di OpenScape Contact Center. Il server e-mail dell'azienda e il server e-mail di OpenScape Contact Center comunicano utilizzando il protocollo IMAP4. Gli allegati dei messaggi vengono recuperati utilizzando funzioni IMAP4 e MIME separate.

I messaggi e-mail in uscita vengono distribuiti utilizzando un'interfaccia SMTP. Sono inclusi i report cronologici completi distribuiti come allegati ai messaggi e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 7.13.5, "Configurazione dell'opzione di report e-mail"](#), a pagina 168.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si modificano le impostazioni del server e-mail, è necessario riavviare il server e-mail di OpenScape Contact Center sul server principale.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni del server e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare le impostazioni del server e-mail:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Fare clic sulla scheda **Impostazioni e-mail**.

4. In **Server IMAP aziendale** procedere come segue:

- Nella casella **Nome host**, specificare il nome host del computer dove risiede il server IMAP.
- Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del server IMAP.
- Per proteggere la connessione, selezionare la casella di controllo **Utilizza TLS**.
- Nella casella **Nome utente**, specificare il nome utente necessario per accedere al server IMAP, ad esempio OSCCEmail.
- Nella casella **Password**, digitare la password per la connessione al server IMAP.
- Nella casella **Conferma password**, reimmettere la password per confermarne la correttezza.
- Nella casella **Sessioni IMAP max.**, digitare il numero massimo di sessioni IMAP consentite. Il valore **0** corrisponde a illimitato.

NOTA: Impostare il parametro **Sessioni IMAP max.** su 20 se il server e-mail è Office365.

5. In **Server SMTP aziendale** procedere come segue:

- Nella casella **Nome host**, specificare il nome host del computer dove risiede il server SMTP.
- Nella casella **Numero porta**, digitare il numero di porta del server SMTP.
- Per proteggere la connessione, selezionare la casella di controllo **Utilizza TLS**.
- Nell'elenco **Autenticazione**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Nessuna** – Non utilizzare alcuna autenticazione.
 - **Utilizzare impostazioni IMAP** – Utilizzare gli stessi nome utente e password specificati per il server IMAP.
 - **Utilizzare le impostazioni riportate di seguito** – Utilizzare il nome utente e la password specificati nelle caselle seguenti. Le tre opzioni seguenti sono disponibili solo se si seleziona questa opzione.
- Nella casella **Nome utente**, specificare il nome dell'utente necessario per accedere al server SMTP.
- Nella casella **Password**, digitare la password per la connessione al server SMTP.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni del sistema

- Nella casella **Conferma password**, reimettere la password per confermarne la correttezza.
- Nella casella **Indirizzo e-mail heartbeat**, digitare un indirizzo e-mail valido che il server SMTP sia in grado di utilizzare come indirizzo Da quando crea un nuovo messaggio e-mail (ad es., l'indirizzo di posta in uscita specificato nelle opzioni generali per la posta elettronica).
- Nella casella **Limite velocità messaggio**, digitare il numero massimo di messaggi in uscita che possono essere elaborati al minuto. È possibile immettere un valore compreso fra 0 e 1000. Il valore predefinito è 0 e indica che non esiste alcun limite.

IMPORTANTE: Si consiglia di non modificare il limite della velocità dei messaggi rispetto al valore predefinito 0 a meno che non si utilizzi Microsoft Office 365 come server di posta elettronica aziendale.

6. Fare clic su **OK**.

20.3.3 Configurazione delle impostazioni del server Web

Il server di interazione Web comunica con il server Web aziendale per fornire un'interfaccia immediata per le sessioni di Richiamata Web, integrazione VoiceXML e Collaborazione Web.

Questa sezione descrive come configurare una porta non protetta e una porta protetta (con TLS) che può essere utilizzata dal server di interazione Web per connettersi al server Web aziendale. Si può configurare una sola porta o entrambe.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione e si modifica uno dei numeri di porta, è necessario riavviare il Server di interazione Web sul server principale.

NOTA: Assicurarsi che i numeri porta configurati nell'applicazione Manager corrispondano a quelli impostati sul server Web aziendale. Per ulteriori informazioni, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni del server Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Se si desidera proteggere la connessione tra il Server di interazione Web e il server Web aziendale, il sistema può essere configurato per utilizzare l'autenticazione basata sul certificato TLS.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni del sistema

Per completare la configurazione TLS, è inoltre necessario:

- Installare un certificato TLS sul server principale. Per ulteriori informazioni, vedere il *Manuale di Installazione*.
- Attivare la protezione TLS nel server Web aziendale. Per ulteriori informazioni, vedere il *Manuale di Gestione del Sistema*.
- Selezionare una porta abilitata TLS per la funzione di connessione Web quando si configurano le impostazioni seguenti:
 - Impostazioni VoiceXML – vedere Sezione 11.5.5, "Configurazione delle impostazioni di VoiceXML", a pagina 292.
 - Opzioni Richiamata Web – vedere Sezione 13.3.3, "Configurazione delle impostazioni Richiamata Web", a pagina 319.
 - Opzioni Collaborazione Web – vedere Sezione 15.6.4, "Configurazione delle impostazioni del server per collaborazione Web", a pagina 371.

NOTA: Si consiglia di non selezionare una porta abilitata TLS finché non sono complete tutte le altre configurazione del server di interazione Web.

Per configurare le impostazioni del server Web:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Fare clic sulla scheda **Impostazioni Web**.
4. In **Impostazioni porta**, procedere come segue:
 - Nella casella **Numero porta**, digitare il numero della porta non protetta utilizzata dal server di interazione Web per comunicare con il server Web aziendale.
 - Nella casella **Numero porta (TLS)**, digitare il numero della porta protetta (TLS attivo) utilizzata dal server di interazione Web per una comunicazione protetta con il server Web aziendale.
5. Fare clic su **OK**.

20.3.4 Configurazione dell'opzione di protezione avanzata

La funzione di protezione avanzata consente di limitare l'accesso alle seguenti risorse unicamente al personale autorizzato:

- Unità operative (solo in un ambiente multi-tenant)
- Utenti
- Modelli utente
- Gruppi (per routing basato sui gruppi)
- Competenze e gruppi virtuali (per routing basato su competenze)
- Regole di gestione contatti (quando è attiva la gestione di contatti multipli)
- Reparti
- Posizioni
- Profili
- Componenti Call Director (se Call Director è concesso in licenza)
- file .wav

Quando l'opzione è attiva, le finestre di dialogo relative alle risorse applicabili contengono una scheda Protezione aggiuntiva in cui è possibile configurare le impostazioni di protezione per la risorsa.

Quando l'opzione di protezione avanzata viene abilitata per la prima volta, solo l'utente Amministratore principale è in grado di accedere alle risorse applicabili. Per ulteriori informazioni sull'utente Amministratore principale, vedere [Sezione 3.2.1, "Informazioni sull'amministratore principale", a pagina 25](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare l'opzione di protezione avanzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare l'opzione di protezione avanzata:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Protezione avanzata**, selezionare o deselezionare la casella di controllo **Attiva** come necessario.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni del sistema

5. Fare clic su **OK**.

20.3.5 Configurazione delle impostazioni di comunicazione di rete

È possibile configurare le impostazioni di configurazione di rete per i componenti di OpenScape Contact Center in modo da utilizzare il protocollo Transport Layer Security (TLS) 1.2 per la crittografia.

Per configurare le impostazioni di comunicazione di rete:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Sistema**.
3. Fare clic sulla scheda **Avanzate**.
4. In **Comunicazioni di rete**, procedere come segue:
 - a) Nella casella **Impostazione di crittografia**, selezionare una delle opzioni seguenti:
 - **Disattivata** – Rifiuta qualsiasi tentativo di utilizzare la crittografia TLS 1.2. La comunicazione di rete non sarà crittografata.
 - **Consentita** – Accetta qualsiasi tentativo di utilizzare la crittografia TLS 1.2. Se necessario, la comunicazione di rete sarà crittografata.
 - **Richiesta** – Accetta solo le richieste di utilizzare la crittografia TLS 1.2 per la comunicazione di rete.

NOTA: Per la crittografia, l'impostazione **Richiesta** non è supportata quando si utilizza l'integrazione API IVR di OpenScape Contact Center.

- b) Nella casella **Suite di crittografia**, selezionare una delle opzioni seguenti:
 - TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
 - TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA256
 - TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
 - TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256

NOTA: L'impostazione predefinita per la crittografia è **Disattivata** e la Suite di crittografia predefinita è **TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256**.

5. Fare clic su **OK**.

NOTA: Per utilizzare l'applicazione Portale agenti è necessario installare JCE (Java Cryptography Extension) sul computer client, nella cartella di Java (ad esempio C:\Programmi\Java\jdk1.8.0_91\jre\lib\security), quando le impostazioni di crittografia sono Consentita o Richiesta, con i seguenti Cipher:

- TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384.

In caso contrario, l'applicazione Portale agenti non funzionerà correttamente.

IMPORTANTE: Se si modifica l'impostazione di crittografia o la Suite di crittografia, è necessario riavviare il servizio OpenScape Contact Center sul server principale.

20.4 Configurazione delle opzioni dell'applicazione

Le opzioni Applicazione influiscono sul funzionamento delle applicazioni Client Desktop, Portale agenti e Manager. Quando si configurano queste opzioni, le impostazioni vengono implementate per tutti gli utenti nel centro contatti.

È possibile configurare:

- L'indicatore contatti in attesa nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.4.1, "Informazioni sull'Indicatore contatti in attesa", a pagina 433](#).
- L'intervallo in base al quale OpenScape Contact Center aggiorna automaticamente le informazioni sia nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti che nell'applicazione Manager.
- L'intervallo di timeout per l'account dell'amministratore principale nell'applicazione Manager.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni dell'applicazione

- Impostazioni Broadcaster. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 20.4.2, "Configurazione delle impostazioni Broadcaster", a pagina 434.

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione dell'applicazione, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le opzioni dell'applicazione. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406.

NOTA: Quando ci si connette a un server report centralizzati (vedere Capitolo 17, "Operare con report centralizzato") è possibile configurare solo l'intervallo di timeout per l'account dell'amministratore principale nell'applicazione Manager.

Per configurare le opzioni dell'applicazione:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Applicazione**.
3. In **Indicatore contatti in attesa**, procedere come segue per ciascun tipo di supporto:
 - Nella casella **Acceso**, immettere il numero minimo di contatti richiesti per attivare l'indicatore.
 - Nella casella **Lampeggiamento lento**, immettere il numero minimo di contatti richiesti affinché l'indicatore lampeggi lentamente.
 - Nella casella **Lampeggiamento rapido**, immettere il numero minimo di contatti richiesti affinché l'indicatore lampeggi rapidamente.
4. Per utilizzare la posizione di un tasto sul telefono per l'indicatore contatti in attesa, selezionare la casella di controllo **Utilizzare la posizione del tasto sul tastierino telefonico**, quindi nella casella **Posizione** digitare il numero intero che rappresenta la posizione del tasto desiderato. Questa opzione è disponibile solo se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000, HiPath 4000, OpenScape Business. Il valore predefinito è 8 quando si è connessi a una piattaforma di comunicazione OpenScape 4000 o HiPath 4000, o 25 per una piattaforma di comunicazione OpenScape Business. Per selezionare la posizione di un tasto diverso, fare riferimento alla documentazione della piattaforma di comunicazione. Assicurarsi di non selezionare la posizione di un tasto già assegnato a una funzionalità della piattaforma di comunicazione.

5. In **Impostazioni Client Desktop / Portale agenti**, nella casella **Intervallo aggiornam. tempo reale**, immettere o selezionare il numero di secondi fra un aggiornamento dei dati e quello successivo nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti. Informazioni quali dati statistici di prestazione utente ed elenchi utente, nonché visualizzazioni Broadcaster e bacheca, vengono aggiornate all'intervallo di tempo specificato. Il valore predefinito è 30 secondi.
6. In **Impostazioni Manager**, nella casella **Intervallo aggiornam. tempo reale**, immettere o selezionare il numero di secondi fra un aggiornamento dei dati e quello successivo nell'applicazione Manager. Vari dati statistici utilizzati in report in tempo reale e cumulativi e proprietà visibili nell'applicazione vengono aggiornati all'intervallo di tempo specificato. Il valore predefinito è 30 secondi.

NOTA: Quando si imposta l'intervallo di aggiornamento in tempo reale di Manager, occorre considerare l'hardware del sistema e il volume del traffico nel centro contatti. Ad esempio, non è opportuno utilizzare una frequenza di aggiornamento bassa (come 5 secondi) se l'hardware soddisfa solo i requisiti minimi e il volume di contatti è elevato. Una frequenza di aggiornamento di 10 o 15 secondi migliorerà le prestazioni del sistema.

7. In **Impostazioni Manager**, nella casella **Timeout**, immettere o selezionare il numero di minuti di inattività consentiti prima che l'account dell'amministratore principale venga disconnesso automaticamente. Il valore predefinito è 60 minuti.
8. Fare clic su **OK**.

20.4.1 Informazioni sull'Indicatore contatti in attesa

L'indicatore contatti in attesa consente all'utente di valutare il numero di contatti in attesa per l'utente. Presenta tre stati: acceso, lampeggiamento lento e lampeggiamento rapido. Quando il numero dei contatti in attesa per l'utente

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni dell'applicazione

aumenta, l'indicatore passa attraverso i tre stati. L'Indicatore si trova nella barra delle applicazioni della workstation che esegue l'applicazione Client Desktop / Portale agenti.

È possibile configurare l'indicatore contatti in attesa per ogni tipo di supporto. Ad esempio, se si configurano i tre stati su 1, 5 e 10 contatti:

- L'indicatore rimane acceso senza intermittenza quando il numero dei contatti in attesa è compreso fra 1 e 4.
- L'indicatore lampeggi lentamente quando il numero dei contatti in attesa è compreso fra 5 e 9.
- L'indicatore lampeggi rapidamente quando il numero dei contatti in attesa supera 10.

NOTA: L'Indicatore contatti in attesa mostra i contatti riservati, se ve ne sono per l'utente.

Quando il sistema è connesso alla piattaforma di comunicazione OpenScape 4000, HiPath 4000, OpenScape Business, gli utenti che non si avvalgono dell'applicazione Client Desktop vengono avvertiti sui contatti in attesa nella coda di loro pertinenza tramite l'indicatore luminoso dell'apparecchio telefonico.

20.4.2 Configurazione delle impostazioni Broadcaster

Le impostazioni Broadcaster influiscono sul modo in cui il Broadcaster viene visualizzato nell'applicazione Client Desktop / Portale agenti.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare le impostazioni Broadcaster. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le impostazioni Broadcaster:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Applicazione**.
3. Fare clic sulla scheda **Broadcaster**.

4. Per configurare il Broadcaster in modo da inserire una spaziatura automatica fra elementi, selezionare la casella di controllo **Spaziatura automatica**.
5. Nell'elenco **Colore di sfondo**, selezionare il colore da utilizzare per lo sfondo del Broadcaster.
6. Fare clic su **OK**.

20.5 Configurazione delle opzioni di ricerca contatti

È possibile configurare l'applicazione Client Desktop / Portale agenti in modo che esegua la ricerca in un elenco specificato quando si riceve un contatto e cerchi di abbinare un elemento dei dati contatto a un campo elenco selezionato. I contatti nell'elenco che contengono un campo corrispondente vengono visualizzati nella scheda Elenco della finestra Dettagli contatto. I dati contatto che l'utente vede quando si riceve un contatto sono perciò limitati. L'impostazione appropriata dei criteri di ricerca può ridurre il numero di record sottoposti alla ricerca. Se la ricerca nell'elenco è semplice, migliora il tempo di risposta.

Prima di iniziare, è necessario configurare l'elenco in cui eseguire la ricerca (vedere [Sezione 5.6, "Configurazione di un elenco", a pagina 82](#)).

NOTA: Per configurare le opzioni di ricerca contatti è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Elenchi**.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto l'amministratore di una unità operativa è autorizzato a configurare le impostazioni di ricerca contatti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le opzioni di ricerca contatti:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Ricerca contatti**.
3. In **Elenco**, nella lista **Elenco**, selezionare uno degli elenchi configurati in cui cercare dati contatto. Solo gli elenchi configurati nell'applicazione Manager vengono visualizzati nell'elenco.
4. In **Ricerca**, procedere come segue:
 - a) Nella casella **Supporto**, selezionare il tipo di supporto per il quale configurare la ricerca, ad esempio, **Voce**.
 - b) Selezionare la casella di controllo **Attiva**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni di gestione dati

- c) Nella casella **Nome del campo elenco da cercare**, digitare il nome del campo elenco nel quale eseguire la ricerca.
- d) Selezionare i dati contatto da confrontare con il nome del campo del database specificato. È possibile scegliere uno dei seguenti:
 - **Origine** del contatto.
 - **Destinazione** del contatto.
 - **Codice dati contatto**, ovvero un codice nei dati contatto. Se si sceglie **Codice dati contatto**, digitare il nome del codice dai dati del contatto che comprendono il valore desiderato per la ricerca.

Ad esempio, se si desidera cercare tutte le voci all'interno del database nelle quali il campo "Chiamata da" si abbina all'origine del contatto corrente, digitare il nome del campo del database che corrisponde al nome visualizzato "Chiamata da" nella casella **Nome d. campo elenco da cercare**, quindi selezionare l'opzione **Origine**.

5. Fare clic su **OK**.

20.6 Configurazione delle opzioni di gestione dati

È possibile configurare le opzioni relative alla gestione di dati nel centro contatti, compresi i periodi di mantenimento dati.

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di gestione dati è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

20.6.1 Configurazione dell'ora di manutenzione dati

L'ora di manutenzione dati è un momento specifico della giornata nel quale l'applicazione inizia ad eseguire le procedure automatiche di manutenzione dati. Durante questo intervallo, il sistema esegue varie attività, come calcolare dati statistici giornalieri, settimanali e mensili ed eliminare informazioni conservate più a lungo rispetto ai periodi di mantenimento dati specificati. Non è possibile creare report mentre vengono eseguite le procedure di manutenzione dati.

Per impostazione predefinita, l'applicazione è configurata per esportare i dati di amministrazione esistenti in un database Microsoft Access al momento della manutenzione dei dati. Un nuovo database, denominato in riferimento all'ora di creazione, viene esportato ad ogni ora di manutenzione dati e viene salvato nella cartella AdministrationData, all'interno della cartella ShareData. Vengono salvati

gli ultimi 30 database. Questi database possono essere utilizzati dal rappresentante dell'assistenza per risolvere problemi del sistema. La struttura di tali database è identica a quella di un database di progettazione.

Per ridurre al minimo l'impatto sulle operazioni del centro contatti, si consiglia di configurare la manutenzione dati in modo che venga eseguita in un momento in cui il centro contatti sia chiuso o durante il periodo meno impegnativo. Assicurarsi di considerare i fusi orari delle posizioni remote. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 20.6.1.1, "Effetto di diversi fusi orari sulla manutenzione dati", a pagina 438](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare l'ora di manutenzione dei dati. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

NOTA: Quando il sistema è configurato per l'alta disponibilità (warm standby), il servizio OpenScape Contact Center nel computer server in modalità standby si riavvia automaticamente ogni giorno, un'ora prima dell'orario configurato per la manutenzione dei dati. Ciò assicura che l'istanza di backup del sistema si aggiorni con le modifiche ai dati replicati apportate nel computer server attivo.

Per configurare l'ora manutenzione dati:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Gestione dati**.
3. In **Manutenzione dati**, nella casella **Ora manutenzione**, immettere o selezionare l'ora in cui il sistema inizia a eseguire le procedure di manutenzione dei dati. I minuti non possono essere modificati.
4. Assicurarsi che sia selezionata l'opzione **Esporta dati di ammin..**

IMPORTANTE: L'opzione **Esporta dati di ammin.** è attivata per impostazione predefinita e deve essere disattivata esclusivamente sotto la diretta supervisione del rappresentante dell'assistenza.

5. Fare clic su **OK**.

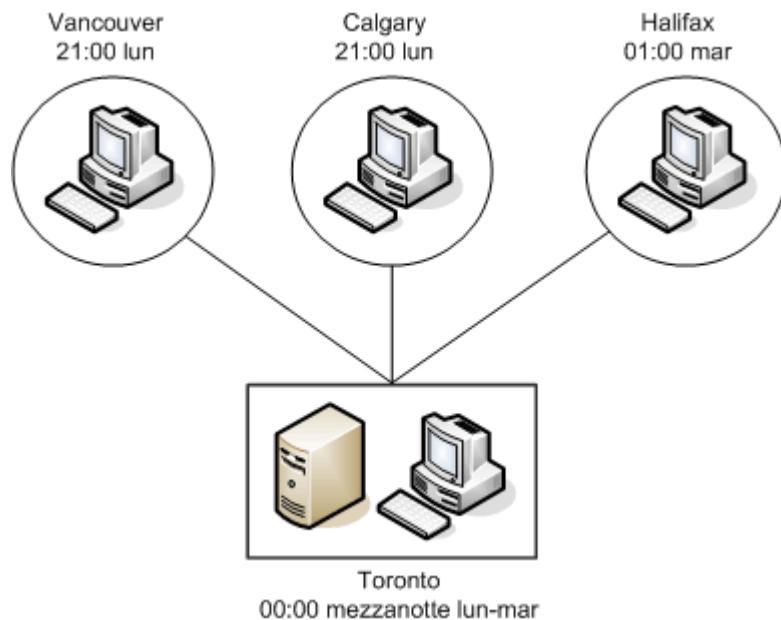
Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni di gestione dati

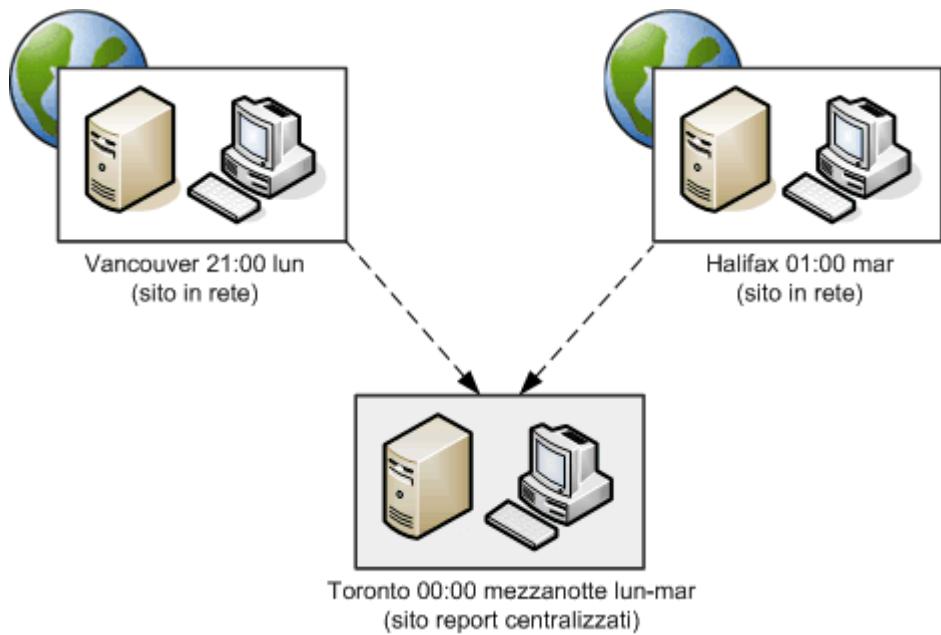
20.6.1.1 Effetto di diversi fusi orari sulla manutenzione dati

Il sistema OpenScape Contact Center consente di eseguire report in base a diversi fusi orari. Per questo motivo, si consiglia di assicurarsi che sia trascorso un giorno intero in tutte le posizioni appartenenti a fusi orari diversi prima che venga eseguita la manutenzione dati. Se, quando vengono calcolati i dati statistici dei report, non è trascorso un giorno intero (o un'intera settimana o un mese) in tutte le posizioni, i report basati sul fuso orario della posizione dell'utente non mostreranno dati relativi a quel giorno (o settimana o mese). Tuttavia, i dati saranno disponibili il giorno successivo.

Ad esempio, nel diagramma seguente il server principale è situato a Toronto. Se si pianifica l'esecuzione della manutenzione dati alle 24:00 (lunedì-martedì) a Toronto, a Vancouver saranno soltanto le 21:00 di lunedì, quindi non sarà trascorso l'intero giorno. In questo caso, i dati per lunedì non saranno disponibili nei report basati sul fuso orario di un utente che si trova a Vancouver (in particolare report cronologici utente, motivo stato routing, motivo post-elaborazione e motivo attività di follow-up). Si consiglia di pianificare l'esecuzione della manutenzione dati dopo le 03:00 di martedì, per assicurarsi che il lunedì sia trascorso completamente a Vancouver.



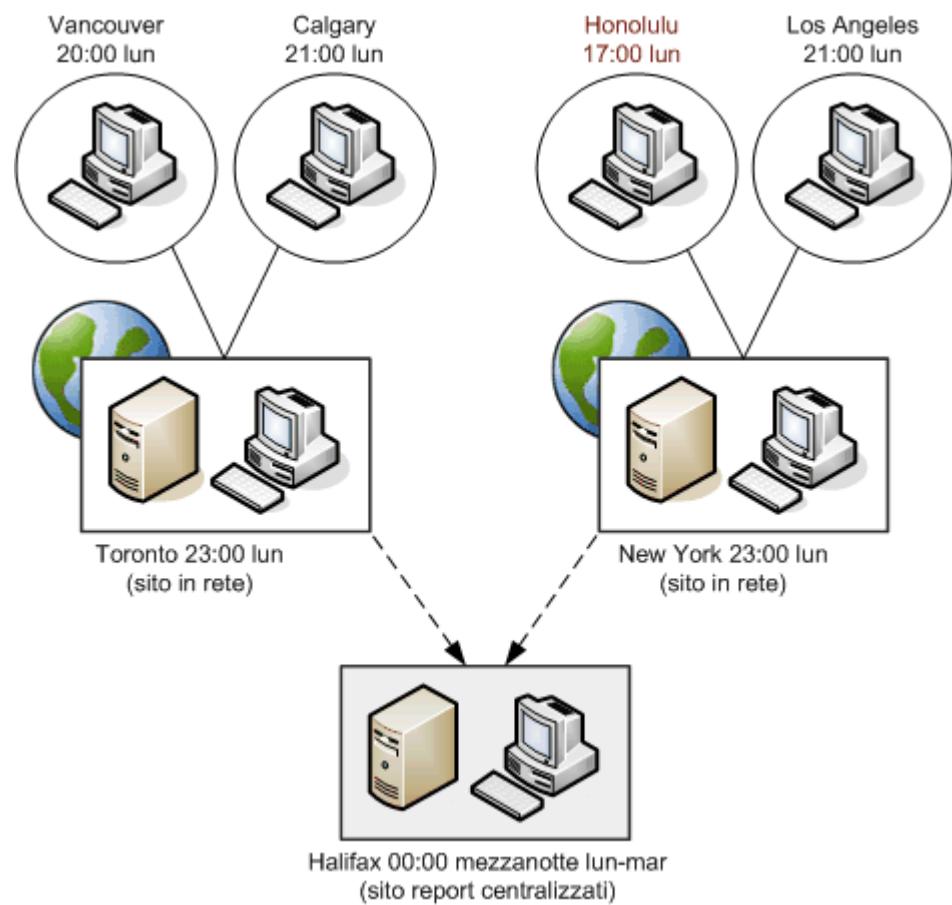
Analogamente, quando il centro contatti dispone della funzione di connessione alla rete, si consiglia di pianificare la manutenzione dati in modo che venga eseguita nel server report centralizzati dopo che è trascorso l'intero giorno in tutti i siti in rete. Ad esempio, nel diagramma seguente, si consiglia di pianificare la manutenzione dati in modo che abbia luogo a Toronto dopo le 03:00. Ciò assicura che i dati per lunedì a Vancouver siano disponibili quando vengono eseguiti i report dal server report centralizzati basato sul fuso orario del sito di Vancouver. In caso di connessione alla rete, tutti i report cronologici che si basano sul fuso orario di un sito remoto possono venire influenzati, non solo i report cronologici degli utenti.



Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni di gestione dati

Infine, quando il centro contatti dispone sia di connessione alla rete, sia di posizioni remote è consigliabile prendere in considerazione i fusi orari dei siti remoti connessi alla rete e le loro posizioni. Ad esempio, nel diagramma seguente, l'esecuzione della manutenzione dati nel sito report centralizzati ad Halifax deve essere pianificata per le 7:00 di martedì, per assicurarsi che l'intero giorno (lunedì) a Honolulu sia trascorso.



20.6.2 Aggiunta di una posizione dati

Per assicurarsi che il sistema disponga di una capacità di memorizzazione dati sufficiente, è consigliabile controllare l'utilizzo dati totale e considerare i valori forniti per stabilire facilmente se sia necessario aggiungere una nuova posizione dati.

NOTA: Il gruppo di caselle Posizioni dati e Utilizzo totale database compare solo quando si è connessi al database di produzione.

Nelle opzioni Gestione dati, nella scheda Generale, in Utilizzo totale database, vengono visualizzati i seguenti valori come linee guida:

- **Spazio massimo consentito** – Si tratta dello spazio su disco massimo consentito per la memorizzazione dati. Questo valore non può essere modificato.
- **Spazio allocato** – Si tratta della quantità complessiva di spazio su disco allocato attualmente dal sistema per la memorizzazione dati.
- **Spazio richiesto previsto** – Si tratta della quantità di spazio su disco che attualmente si prevede sia necessaria per la memorizzazione dati in base all'uso corrente del sistema e al totale dei periodi di mantenimento configurati.

La nuova posizione dati deve essere un disco rigido interno concepito esclusivamente per la memorizzazione dati di OpenScape Contact Center. Prima di iniziare, assicurarsi che l'unità disco che si desidera aggiungere sia già installata.

NOTA: L'applicazione System Monitor visualizza un messaggio quando sull'unità disco è disponibile spazio sufficiente per memorizzare i dati che verranno generati nelle prossime due settimane o meno. La previsione si basa sui periodi di mantenimento configurati e l'uso corrente del sistema. Inoltre è possibile configurare una notifica a tale scopo. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 5.4.5, "Configurazione di una notifica."](#).

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato ad aggiungere una posizione dati. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406.](#)

Per aggiungere una posizione dati:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Gestione dati**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Posizioni dati**, fare clic su **Aggiungi**.
4. Nella finestra di dialogo **Aggiungi posizione dati**, selezionare l'unità disco che si desidera utilizzare per la memorizzazione dati aggiuntiva.
5. Fare clic su **OK**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni di gestione dati

20.6.3 Eliminazione di una posizione dati

Prima che sia possibile eliminare una posizione dati di OpenScape Contact Center specificata, è necessario rimuovere tutti i dati dall'unità disco.

NOTA: Il gruppo di caselle Posizioni dati e Utilizzo totale database compare solo quando si è connessi al database di produzione.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a eliminare una posizione dati. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406.

Per eliminare una posizione dati:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Gestione dati**.
3. Nella scheda **Generale**, in **Posizioni dati**, selezionare nella tabella l'unità disco da eliminare.
4. Fare clic su **Elimina**.

20.6.4 Configurazione dei periodi di mantenimento per i dati nei report

È possibile configurare la durata di memorizzazione di vari dati statistici dei report di OpenScape Contact Center e il registro errori.

I dati statistici dei report sono descritti come segue:

- **Dati statistici dettagliati** – I dati statistici dettagliati comprendono dati statistici utente e contatto dettagliati e dati contatto. I seguenti report utilizzano dati statistici dettagliati: report attività utente e origine, report cronologici contatto e origine, report cronologici coda per utente e report cronologici utente per coda.
- **Dati statistici a 15 minuti** – I report cronologici senza intervallo, con intervalli di 15 minuti e con intervalli orari vengono generati utilizzando i dati statistici a 15 minuti.
- **Dati statistici giornalieri** – I report cronologici con intervalli giornalieri vengono generati utilizzando i dati statistici giornalieri.

- **Dati statistici settimanali** – I report cronologici con intervalli settimanali vengono generati utilizzando i dati statistici settimanali.
- **Dati statistici mensili** – I report cronologici con intervalli mensili vengono generati utilizzando i dati statistici mensili.

In Utilizzo database per report, i seguenti valori vengono visualizzati come linee guida:

- **Spazio massimo consentito** – Si tratta dello spazio su disco massimo consentito per la memorizzazione dei dati dei report. Questo valore non può essere modificato.
- **Spazio allocato** – Si tratta della quantità complessiva di spazio su disco allocato attualmente dal sistema per la memorizzazione dei dati dei report.
- **Spazio richiesto previsto** – Si tratta della quantità di spazio su disco che attualmente si prevede sia necessaria per la memorizzazione dei dati dei report in base all'uso corrente del sistema e al periodo di mantenimento specificato.

NOTA: Il gruppo di caselle Utilizzo database per report compare solo quando si è connessi al database di produzione.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare i periodi di mantenimento per i dati dei report. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare i periodi di mantenimento per i dati nei report:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Gestione dati**.
3. Fare clic sulla scheda **Report**.
4. In **Periodi di mantenimento**, per ogni riga nella tabella, fare clic nella colonna **Valore** e immettere un nuovo valore nella cella. In alternativa, è possibile fare clic su **[...]** per specificare il periodo di mantenimento utilizzando la finestra di dialogo Convertitore periodo di mantenimento.
5. In **Utilizzo database per report**, l'applicazione aggiorna il valore **Spazio richiesto previsto** in base alle modifiche.
6. Fare clic su **OK**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni di gestione dati

20.6.5 Configurazione del periodo di mantenimento per i dati e-mail

È possibile configurare per quanto tempo devono essere conservati i messaggi e-mail e le informazioni di contatto.

In Utilizzo database per e-mail, i seguenti valori vengono visualizzati come linee guida:

- **Spazio massimo consentito** – Si tratta dello spazio su disco massimo consentito per la memorizzazione dei dati e-mail. Questo valore non può essere modificato.
- **Spazio allocato** – Si tratta della quantità complessiva di spazio su disco allocato attualmente dal sistema per la memorizzazione dei dati e-mail.
- **Spazio richiesto previsto** – Si tratta della quantità di spazio su disco che attualmente si prevede sia necessaria per la memorizzazione dei dati e-mail in base al periodo di mantenimento specificato.

NOTA: Il gruppo di caselle Utilizzo database per e-mail compare solo quando si è connessi al database di produzione.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il periodo di mantenimento per i dati e-mail. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare il periodo di mantenimento per i dati e-mail:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Gestione dati**.
3. Fare clic sulla scheda **E-mail**.
4. In **Periodo di mantenimento**, fare clic sulla colonna **Valore** nella tabella e immettere un nuovo valore nella cella. In alternativa, è possibile fare clic su per specificare il periodo di mantenimento utilizzando la finestra di dialogo Convertitore periodo di mantenimento.
5. In **Utilizzo database per e-mail**, l'applicazione aggiorna il valore **Spazio richiesto previsto** in base alle modifiche.
6. Fare clic su **OK**.

20.6.6 Configurazione del periodo di mantenimento per i dati di collaborazione Web

È possibile configurare per quanto tempo devono essere conservate le trascrizioni di collaborazione Web. È possibile utilizzare dati delle trascrizioni per i report personalizzati.

In Utilizzo database per collaborazione Web, i seguenti valori vengono visualizzati come linee guida:

- **Spazio massimo consentito** – Si tratta dello spazio su disco massimo consentito per la memorizzazione dei dati di collaborazione Web. Questo valore non può essere modificato.
- **Spazio allocato** – Si tratta della quantità complessiva di spazio su disco allocato attualmente dal sistema per la memorizzazione dei dati di collaborazione Web.
- **Spazio richiesto previsto** – Si tratta della quantità di spazio su disco che attualmente si prevede sia necessaria per la memorizzazione dei dati di collaborazione Web in base al periodo di mantenimento specificato.

NOTA: Il gruppo di caselle Utilizzo database per Collaborazione Web compare solo quando si è connessi al database di produzione.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il periodo di mantenimento per i dati di collaborazione Web. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare il periodo di mantenimento per i dati di collaborazione Web:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Gestione dati**.
3. Fare clic sulla scheda **Collaborazione Web**.
4. In **Periodo di mantenimento**, fare clic sulla colonna **Valore** nella tabella e immettere un nuovo valore nella cella. In alternativa, è possibile fare clic su **[...]** per specificare il periodo di mantenimento utilizzando la finestra di dialogo Convertitore periodo di mantenimento.
5. In **Utilizzo database per collaborazione Web**, l'applicazione aggiorna il valore **Spazio richiesto previsto** in base alle modifiche.
6. Fare clic su **OK**.

20.7 Opzioni di configurazione dei dati statistici

Le opzioni specificate per i dati statistici influiscono sui calcoli delle prestazioni utenti nell'applicazione Manager.

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di dati statistici, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

20.7.1 Configurazione dell'Intervallo livello di servizio

L'intervallo del livello di servizio è un obiettivo impostato per aiutare il centro contatti a monitorare le prestazioni. L'intervallo livello di servizio è il periodo fissato come obiettivo entro il quale è necessario rispondere a un contatto. Ciò significa che un contatto non deve attendere in coda per un tempo superiore a quello specificato affinché si possa considerare gestito in modo soddisfacente. L'intervallo del livello di servizio viene impostato globalmente per ciascun tipo di supporto nel centro contatti; tuttavia è possibile ignorare questa impostazione per una coda specifica.

L'applicazione utilizza l'intervallo del livello di servizio per calcolare il livello di servizio per tutte le code che instradano contatti di OpenScape Contact Center. Il livello di servizio viene definito come il rapporto fra il numero di contatti che hanno ricevuto una risposta adeguata e il numero totale dei contatti. L'applicazione calcola il livello servizio in base alla formula di calcolo del livello di servizio scelta.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo un amministratore dell'unità operativa può essere autorizzato a configurare gli intervalli del livello di servizio. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per specificare gli intervalli del livello di servizio:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Dati statistici**.
3. In **Calcolo livello servizio**, per ciascun tipo di **Supporto** nella tabella, fare doppio clic sul tempo, quindi immettere l'intervallo entro il quale l'utente deve riuscire a rispondere a un contatto. L'intervallo di tempo per le chiamate è espresso in ore, mentre per le richiamate e i messaggi e-mail in giorni.
4. Fare clic su **OK**.

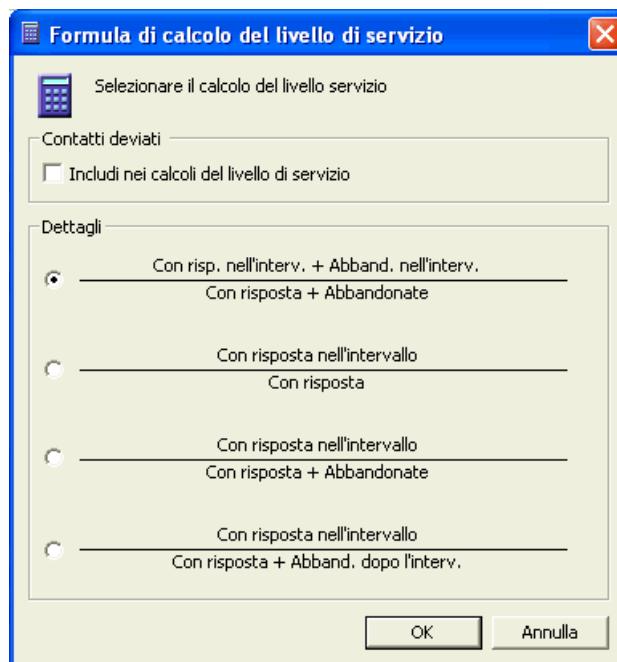
20.7.1.1 Scelta della formula di calcolo del livello di servizio

L'applicazione utilizza l'intervallo del livello di servizio per calcolare il livello di servizio per tutte le code che instradano contatti di OpenScape Contact Center. L'applicazione calcola il livello di servizio utilizzando una delle quattro formule, ciascuna delle quali definisce in modo diverso i "contatti a cui è stato risposto adeguatamente" e il "numero totale dei contatti".

NOTA: In un ambiente multi-tenant, solo l'amministratore di un'unità operativa è autorizzato a configurare la formula per il calcolo del livello di servizio. Per ulteriori informazioni, vedere Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406.

Per scegliere la formula di calcolo del livello di servizio:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Dati statistici**.
3. Fare clic su **Formula**.



Configurazione di altre opzioni globali

Opzioni di configurazione dei dati statistici

4. Nella finestra di dialogo **Formula di calcolo del livello di servizio** in **Contatti deviati**, selezionare la casella di controllo **Includi nei calcoli del livello di servizio** per includere i contatti deviati nelle formule. I contatti deviati includono chiamate deviate a un dispositivo non monitorato prima che un utente abbia risposto, abbandonate dal chiamante o scadute.



5. In **Dettagli**, selezionare la formula di calcolo del livello di servizio da utilizzare per il calcolo del livello di servizio. Per una descrizione delle formule, vedere Sezione 20.7.1.2, "Formule di calcolo del livello di servizio", a pagina 448.
6. Fare clic su **OK**.

20.7.1.2 Formule di calcolo del livello di servizio

Nella formula di calcolo del livello di servizio, il *numeratore* definisce a quali contatti è stato risposto adeguatamente entro l'intervallo livello di servizio. Il numeratore può comprendere:

- Il numero di contatti che hanno ricevuto risposta entro l'Intervallo livello di servizio.
- Il numero di contatti abbandonati entro l'intervallo livello di servizio. (Questi contatti possono essere considerati con risposta riuscita poiché è difficile rispondere a un contatto abbandonato rapidamente.)

Il *denominatore* definisce i contatti che costituiscono il numero totale. Il numero dipende dal tipo di report che visualizza il livello di servizio. In un report in tempo reale, il numero totale di contatti corrisponde al numero dei contatti ricevuti dall'inizio dell'ultimo turno (massimo 24 contatti). In un report cumulativo o cronologico, il numero totale dei contatti dipende dal periodo specificato nel report. Il denominatore può comprendere:

- Il numero di contatti che hanno ricevuto risposta durante l'intervallo di tempo definito.
- Il numero di contatti abbandonati durante l'intervallo di tempo definito.
- Il numero di contatti abbandonati dopo l'intervallo livello di servizio. (È possibile utilizzare questo numero al posto del numero totale di contatti abbandonati, se non si includono i contatti abbandonati rapidamente.)
- Il numero contatti deviati, se è selezionata la casella di controllo **Includi nei calcoli del livello di servizio**, in **Contatti deviati**.

NOTA: Il significato delle espressioni Abbandonato, Con risposta e Deviato varia in base al supporto. Per ulteriori informazioni, consultare il *Manuale di Riferimento Report*.

Esempio

Se l'intervallo globale del livello di servizio per il supporto Voce è impostato su 30 secondi, significa che le chiamate nel centro contatti devono essere completate entro 30 secondi. Si supponga che nel centro contatti arrivino 15 chiamate: 9 ottengono risposta entro 30 secondi, 2 vengono abbandonate dal chiamante prima di 30 secondi e 4 ricevono risposta dopo 30 secondi. Ciò significa:

- Con risposta nell'intervallo del livello di servizio = 9
- Abbandonate nell'intervallo del livello di servizio = 2
- Con risposta = 13
- Abbandonate = 2

In base a questi numeri, nella finestra di dialogo Formula di calcolo del livello di servizio:

- La prima formula calcola il livello servizio come $11/15 = 0,73333333$
- La seconda formula calcola il livello servizio come $9/13 = 0,692307$
- La terza formula calcola il livello servizio come $9/15 = 0,6$
- La quarta formula calcola il livello servizio come $9/13 = 0,692307$

20.7.2 Configurazione del tempo di attesa

Per impostazione predefinita, il tempo di attesa ha inizio quando un contatto viene inserito in una coda. È possibile specificare se includere il tempo prima che una chiamata venga accodata (ad esempio quando il contatto è in un sistema IVR) oppure il tempo fino alla sospensione di una richiamata o di un messaggio e-mail da parte del sistema. Ciò si riflette nei dati statistici relativi al tempo di attesa nei report.

Il tempo di attesa include il tempo trascorso in coda da un contatto riservato per un utente. I contatti riservati che rimangono senza risposta prima di procedere alle fasi della coda potrebbero influire negativamente sul calcolo del livello di servizio. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 8.4.1, "Configurazione del tempo riserva manuale"](#), a pagina 182 e [Sezione 20.7.1, "Configurazione dell'Intervallo livello di servizio"](#), a pagina 446.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il tempo di attesa. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare il tempo di attesa:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Dati statistici**.
3. In **Tempo di attesa**, procedere come segue:
 - Per fare in modo che il tempo di attesa abbia inizio quando la chiamata raggiunge la prima risorsa monitorata, come un'estensione IVR, selezionare la casella di controllo **Includi tempo prima dell'accodamento**. Se l'opzione non è selezionata, il tempo di attesa inizia quando la chiamata viene accodata. Questa opzione si applica esclusivamente alle chiamate.
 - Per includere l'ora alla quale il contatto viene sospeso dal sistema, selezionare la casella di controllo **Incl. contatti sospesi dal sistema**. Il sistema sospende il routing dei messaggi e-mail e delle richiamate quando l'ora corrente non rientra nella pianificazione del routing configurata per il tipo di supporto. Questa opzione si applica esclusivamente ai messaggi e-mail e alle richiamate.
4. Fare clic su **OK**.

20.7.3 Configurazione del calcolo utente

I dati statistici vengono monitorati per ciascun utente OpenScape Contact Center che gestisce contatti. Tali dati statistici comprendono il tempo trascorso in ogni stato e tipo di utilizzo.

L'utilizzo è la percentuale di tempo di connessione trascorso da un utente nella gestione di contatti instradati o in altre operazioni (ad esempio, partecipando a meeting):

$$\text{Utilizzo} = (\text{Durata gestione instradate} + \text{Tempo nello stato Occupato}) \div \text{Tempo di connessione} * 100$$

È possibile scegliere di includere nel calcolo dell'utilizzo il tempo dedicato dall'utente nello stato Inattivo. Per ulteriori informazioni sulla definizione dei dati statistici utente, vedere il *Manuale di Riferimento Report*.

Inoltre si può specificare l'intervallo di tempo che deve trascorrere quando un utente contatta un'altra persona nel sito perché tale contatto venga considerato una consultazione.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare il calcolo utenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Per configurare il calcolo utenti:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Dati statistici**.
3. In **Calcoli utente**, procedere come segue:
 - Nella casella **Considerare la consultazione dopo**, immettere o selezionare il numero di secondi trascorsi i quali, dopo che un utente ha contattato un'altra persona nel sito, il contatto viene considerato una consultazione.
 - Per includere nel calcolo dell'utilizzo il tempo trascorso da un utente nello stato Inattivo, selezionare la casella di controllo **Includi tempo inattivo in utilizzo**.
4. Fare clic su **OK**.

20.7.4 Configurazione della modalità di classificazione dei contatti completati in Call director o in un sistema IVR

Se il sistema OpenScape Contact Center è dotato di Call Director o di un sistema IVR nel front-end o se un contatto viene trasferito a Call Director o a un sistema IVR da un flusso di lavoro Strategia di routing, è possibile terminare il contatto in Call Director o nell'IVR prima che venga assegnato alla coda. Ciò può avvenire in due modi: tramite disconnessione da parte di Call Director o dell'IVR o a causa dell'abbandono del chiamante.

È possibile specificare se i contatti completati in questo modo devono essere classificati con lo stato Con risposta oppure Abbandonato. Ad esempio, se un cliente ottiene tutte le informazioni necessarie dall'IVR e poi riaggancia, può essere opportuno considerarle Con risposta anziché Abbandonate. Anche i contatti deviati fuori ambito vengono considerati Con risposta quando questa opzione è attiva.

I contatti completati in Call Director o in un'unità IVR dopo essere stati accodati vengono considerati Abbandonati, indipendentemente dal valore di questa impostazione.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare questa opzione. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare la modalità di classificazione dei contatti in un sistema IVR:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Dati statistici**.
3. Per considerare i contatti terminati in Call Director o in un sistema IVR come completati (Con risposta), in **Call Director o IVR**, selezionare la casella di controllo **Considera compl. nell'unità Call Director o IVR come Con resp..** Se non si seleziona questa opzione, i contatti vengono considerati Abbandonati.
4. Fare clic su **OK**.

20.7.5 Configurazione dei turni

I dati statistici in tempo reale per i contatti vengono calcolati in base ai periodi di tempo nel centro contatti normalmente definiti come turni. All'inizio di un turno, i dati statistici in tempo reale per il centro contatti vengono impostati su 0 per iniziare a calcolare nuovi dati statistici in tempo reale.

Un periodo di 24 ore può comprendere fino a tre turni. È necessario specificare l'ora inizio del Turno 1; le altre due ore inizio sono facoltative. Per impostazione predefinita, l'ora inizio per il Turno 1 è 00:01 (un minuto dopo mezzanotte). Se è configurato solo un turno, per il sito viene raccolto un unico insieme di dati nelle 24 ore. Gli orari vengono definiti nell'arco delle 24 ore.

I report e le visualizzazioni nell'applicazione Manager mostrano i dati statistici in tempo reale soltanto per il turno corrente.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema può essere autorizzato a configurare i turni. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant", a pagina 406](#).

Per configurare le ore inizio dei turni:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Dati statistici**.
3. Fare clic sulla scheda **Turni**.
4. In **Turni**, immettere o selezionare l'orario di inizio per **Turno 1**. Per impostazione predefinita, la casella di controllo **Turno 1** è selezionata e non è possibile deselezionarla.
5. Per configurare ulteriori orari di inizio, selezionare la casella di controllo accanto all'etichetta **Turno**, quindi immettere o selezionare l'orario di inizio richiesto.
6. Fare clic su **OK**.

NOTA: Per eliminare un orario di inizio dei turni, deselezionare la casella di controllo accanto al turno da eliminare.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni integrazione CRM

20.8 Configurazione delle opzioni integrazione CRM

Se il centro contatti è autorizzato per l'integrazione SAP CIC o SAP ICI, è possibile configurare le impostazioni di integrazione. Per ulteriori informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

- [Sezione 20.8.1, "Configurazione delle impostazioni SAP CIC", a pagina 454](#)
- [Sezione 20.8.2, "Configurazione delle impostazioni SAP ICI", a pagina 456](#)

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di Integrazione CRM, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager associata.

20.8.1 Configurazione delle impostazioni SAP CIC

Se il centro contatti è autorizzato per integrare SAP CIC (Customer Interaction Center, centro di interazione con clienti), è possibile configurare le impostazioni per il sistema SAP CIC e il server.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione, qualsiasi modifica ha un effetto immediato e può influire sugli utenti attualmente connessi al sistema.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, l'integrazione SAP CIC non è supportata. Per informazioni relative alla funzione di multi-tenancy, vedere [Capitolo 19, "Operazioni con la funzione multi-tenancy"](#).

NOTA: La gestione dei contatti multipla non è supportata per gli utenti SAP CIC. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei contatti multipla, vedere [Sezione 8.3, "Informazioni sulla gestione dei contatti multipla", a pagina 179](#).

Per configurare le impostazioni SAP CIC:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Integrazione CRM**.
3. Fare clic sulla scheda **SAP CIC**.

4. In **Impostazioni SAP CIC**, procedere come segue:
 - a) Nella casella **Nome host**, immettere l'indirizzo IP o il nome host del sistema SAP.
 - b) Nella casella **Numero client**, digitare il numero client per il sistema SAP.
 - c) Nella casella **Nome utente**, specificare l'ID utente definito sul sistema SAP.
 - d) Nella casella **Password**, digitare la password richiesta per l'ID utente sul sistema SAP.
 - e) Nella casella **Conferma password**, reimettere la password per confermarne la correttezza.
5. In **Impostazioni server**, procedere come segue:
 - a) Nella casella **ID programma SAP**, digitare l'ID del programma per il sistema SAP.
 - b) Nella casella **Destinazione SAP RFC**, digitare la destinazione RFC definita nel sistema SAP.
 - c) Nella casella **Host gateway SAP**, digitare l'indirizzo IP o il nome host del gateway per il sistema SAP.
 - d) Nella casella **Servizio gateway SAP**, digitare il nome del servizio gateway sul sistema SAP.
 - e) Nella casella **Numero sistema SAP**, digitare il numero del sistema SAP.
 - f) Nella casella **Telephony Server SAP**, digitare il nome del server di telefonia sul sistema SAP.
 - g) Nella casella **Etichetta logon voce**, digitare il nome di una coda voce definita nel sistema SAP. Ciò fornisce al meccanismo di logon SAP un'etichetta logon configurabile. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione specifica del SAP CIC.
 - h) Nella casella **Etichetta logon e-mail**, digitare il nome di una coda e-mail definita nel sistema SAP. Ciò fornisce al meccanismo di logon SAP un'etichetta logon configurabile. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione specifica del SAP CIC.
6. Fare clic su **OK**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni integrazione CRM

20.8.2 Configurazione delle impostazioni SAP ICI

Se il centro contatti è autorizzato per integrare SAP ICI (Integrated Communication Interface, interfaccia di comunicazione integrata), è possibile configurare il numero porta SAP ICI e le impostazioni script.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, l'integrazione SAP ICI non è supportata. Per informazioni relative alla funzione di multi-tenancy, vedere [Capitolo 19, "Operazioni con la funzione multi-tenancy"](#).

NOTA: La funzione Gestisci contatti multipli non è supportata per gli utenti SAP ICI. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei contatti multipla, vedere [Sezione 8.3, "Informazioni sulla gestione dei contatti multipla", a pagina 179](#).

Le impostazioni script sono relative alla funzione di generazione di script ANI utilizzata per modificare l'ANI trasmesso dalla piattaforma di comunicazione prima di inoltrarlo al sistema CRM SAP in modo da soddisfare gli standard SAP. In base al formato dell'ANI fornito, è necessario:

- Nel Nord America aggiungere un prefisso internazionale e un prefisso interurbano all'ANI fornito per una chiamata locale, ad esempio, modificare 5551430 in 14165551430.
- In Italia lasciare lo zero iniziale e aggiungere 39 all'ANI fornito per una chiamata nazionale, ad esempio, modificare 0672289561 in 390672289561.

OpenScape Contact Center fornisce due esempi di file di script: `SapIciAniScript.vbs` e `SapIciAniScript.js`. Questi file di script di esempio vengono installati nella cartella predefinita sul server. Se le esigenze specifiche del call center lo richiedono, è possibile aprire uno degli esempi di script, modificarne il codice e salvare il file con un altro nome.

IMPORTANTE: Se si è connessi al database di produzione, qualsiasi modifica apportata alle impostazioni SAP ICI ha un effetto immediato e potrebbe influire sugli utenti attualmente connessi al sistema.

NOTA: Se si desidera modificare lo script attualmente utilizzato, si consiglia di salvarlo come nuovo file, apportare qui le modifiche desiderate, e quindi specificare il nome del nuovo file come descritto nella seguente procedura.

Per configurare le impostazioni SAP ICI:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Integrazione CRM**.
3. Fare clic sulla scheda **SAP ICI**.
4. In **Impostazioni SAP ICI**, nella casella **Numero porta**, digitare il numero porta che il sistema SAP ICI utilizza per comunicare con OpenScape Contact Center.
5. In **Impostazioni script**, procedere come segue:
 - a) Per attivare la generazione di script ANI, selezionare la casella di controllo **Attiva elaborazione script**.
 - b) Nella casella **Nome file di script**, digitare il nome del file di script che si desidera utilizzare, inclusa l'estensione.
 - c) Nell'elenco **Linguaggio script**, selezionare il linguaggio script: **VBScript** o **Jscript**.
 - d) Nella casella **Dimensioni massime file**, digitare o selezionare le dimensioni massime del file di script. Se le dimensioni del file di script eccedono questo valore, l'elaborazione dello script non viene utilizzata e l'ANI viene passato al sistema SAP ICI nel formato originale.
 - e) Nella casella **Durata massima script**, digitare o selezionare il tempo massimo consentito per l'esecuzione dello script. Se l'esecuzione del file di script eccede questo valore, l'elaborazione dello script non viene utilizzata e l'ANI viene passato al sistema SAP ICI nel formato originale.
6. Fare clic su **OK**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni integrazione presenze

20.9 Configurazione delle opzioni integrazione presenze

La funzione di integrazione presenze permette agli utenti Client Desktop / Portale agenti di visualizzare la presenza di diversi utenti tramite la funzione Elenco.

NOTA: Quando si è connessi al database di produzione, se si modificano le opzioni di integrazione presenze dopo che la funzione è stata attivata, viene richiesto di riavviare il server presenze sul server principale.

NOTA: Per configurare qualsiasi opzione di integrazione presenze, è necessario disporre di accesso Completo o Modifica per l'autorizzazione Manager **Integrazione presenze**.

NOTA: In un ambiente multi-tenant, soltanto un amministratore del sistema è autorizzato a configurare le opzioni di integrazione presenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 19.3, "Ruoli dell'amministratore in un ambiente multi-tenant"](#), a pagina 406.

Se la funzione di integrazione presenze è attiva (vedere fase 3 nella procedura seguente) e l'utente Client Desktop / Portale agenti effettua una ricerca nell'elenco, il sistema tenta di ottenere la presenza di ciascun utente nelle voci dei risultati di ricerca, come segue:

- Il sistema prima cerca di ottenere lo stato presenza dell'utente e del supporto voce dall'Applicazione OpenScape Unified Communications (UC), purché la funzione di integrazione dell'Applicazione OpenScape UC sia attiva e configurata, come nella fase 4 della seguente procedura.
- 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 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.

Se si opera in un ambiente di rete, è possibile accedere alla presenza per gli utenti solo nel sito locale.

Per configurare le opzioni dell'integrazione presenze:

1. Nel menu **Strumenti**, fare clic su **Opzioni**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Impostazioni del sistema**, fare clic su **Presenza**.
3. Per attivare la funzione Integrazione presenze, in **Integrazione presenze**, selezionare la casella **Attiva**.
4. Per attivare e configurare la funzione di integrazione presenze dell'Applicazione OpenScape UC, in **Integrazione dell'applicazione OpenScape UC**, procedere come segue:
 - a) Selezionare la casella di controllo **Attiva**.
 - b) Nella casella **Nome host SOAP/HTTP**, digitare il nome host del connettore Applicazione OpenScape UC SyMoM SOAP via HTTP.
 - c) Nella casella **Numero porta SOAP/HTTP**, digitare il numero porta del connettore Applicazione OpenScape UC SyMoM SOAP via HTTP.
 - d) Per proteggere la connessione all'Applicazione OpenScape UC, selezionare la casella di controllo **Utilizza TLS**.
 - e) Nella casella **Nome utente**, digitare il nome utente dell'account Applicazione OpenScape UC che il sistema OpenScape Contact Center utilizza per mantenere la connettività con OpenScape UC Application nel formato *utente@dominio*.
 - f) Nella casella **Password**, digitare la password dell'account Applicazione OpenScape UC.
 - g) Nella casella **Conferma password**, reimmettere la password per confermarne la correttezza.
5. Fare clic su **OK**.

Configurazione di altre opzioni globali

Configurazione delle opzioni integrazione presenze

21 Integrazione Microsoft CRM

Il sistema OpenScape Contact Center supporta Microsoft CRM 1.2 o Microsoft Dynamics CRM 3.0. L'integrazione consente all'applicazione Client Desktop di aprire una schermata Microsoft CRM basata sui permessi degli utenti e la presenza di determinate coppie codice/valore per i dati contatto associati a una chiamata.

NOTA: La funzione Gestisci contatti multipli non è supportata per gli utenti Microsoft CRM. Per ulteriori informazioni sulla funzione Gestisci contatti multipli, vedere [Sezione 8.3, "Informazioni sulla gestione dei contatti multipla", a pagina 179](#).

21.1 Requisiti utente Microsoft CRM

Ogni utente per il quale attivare l'integrazione Microsoft CRM deve disporre di:

- Un account con accesso al server di Microsoft CRM.
- Software di integrazione Microsoft CRM installato
- L'applicazione Client Desktop in esecuzione.

Soddisfatti questi prerequisiti, è necessario modificare l'impostazione della definizione utente nell'applicazione Manager.

Per abilitare un utente per l'integrazione Microsoft CRM:

- Al momento di configurare la definizione dell'utente, nella scheda **Autorizzazioni**, impostare l'autorizzazione utente **Attiva integrazione Microsoft CRM** su **Sì**. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 4.1.2, "Configurazione delle autorizzazioni utente", a pagina 36](#).

NOTA: Si consiglia di utilizzare gli stessi nomi utente nella configurazione di OpenScape Contact Center e Microsoft CRM. Se si utilizzano nomi diversi nei due sistemi, è necessario creare un alias nell'applicazione Client Desktop.

21.2 Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing Microsoft CRM

Quando l'applicazione Client Desktop riceve un contatto, può essere visualizzata una finestra di popup di Microsoft CRM in base alla presenza di coppie codice/valore specifiche nei dati contatto associati al contatto entrante. I componenti che

Integrazione Microsoft CRM

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing Microsoft CRM

scrivono nei dati contatto, ad esempio il componente Aggiornamento dati contatto, possono essere configurati in modo da includere queste informazioni in un flusso di lavoro Strategia di routing.

Affinché venga visualizzato un modulo Microsoft CRM, i dati contatto per una chiamata devono includere una coppia codice/valore MS_CRM_MATCH, una coppia codice/valore MS_CRM_NOMATCH o entrambe. Inoltre, se si utilizzano le opzioni Account o Caso con questi codici, è possibile avvalersi delle coppie codice/valore MS_CRM_MATCH e MS_CRM_NOMATCH per includere un numero di Caso o Account a scopo di corrispondenza. La seguente tabella fornisce dettagli su queste coppie codice/valore.

NOTA: Se una ricerca individua più voci nel database Microsoft CRM, viene visualizzata la finestra delle opzioni avanzate Trova. L'utente può quindi immettere manualmente parametri di ricerca per provare a qualificare il record del chiamante corretto.

Codice	Scopo e valori legali
MS_CRM_MATCH	Specifica il tipo di modulo visualizzato quando le informazioni raccolte per il contatto corrente corrispondono a un record del database Microsoft CRM, come segue: <ul style="list-style-type: none">• Contatto – Visualizza un modulo Contatto se l'ANI associato al contatto corrisponde al campo Telefono ufficio, Telefono casa, Telefono cellulare, Fax, Pager o Telefono di un record nel database Microsoft CRM.• Lead – Visualizza un modulo Lead se l'ANI associato al contatto corrisponde al campo Telefono ufficio, Telefono casa, Telefono cellulare, Fax, Pager o Telefono di un record nel database Microsoft CRM.• Account – Visualizza un modulo Account se il numero di account fornito con il codice MS_CRM_ACC_NUM corrisponde a un campo Numero account di un record nel database Microsoft CRM. Se non è presente il codice MS_CRM_ACC_NUM, viene visualizzato un modulo Account se l'ANI associato al contatto corrisponde al campo Telefono ufficio, Telefono casa, Telefono cellulare, Fax, Pager o Telefono di un record nel database Microsoft CRM.• Caso – Visualizza un modulo Caso se il valore MS_CRM_CASE_NUM fornito corrisponde al numero di un caso esistente in un record nel database Microsoft CRM.
MS_CRM_NOMATCH	Specifica il tipo di modulo da visualizzare all'utente se non si rilevano corrispondenze per la specifica " MS_CRM_MATCH " fornita o se non viene fornita alcuna specifica MS_CRM_MATCH. I valori che è possibile indicare sono identici a quelli per il codice MS_CRM_MATCH.

Tabella 16

Coppie codice/valore per dati contatto

Codice	Scopo e valori legali
MS_CRM_ACC_NUM	Memorizza il numero di un account utilizzato in combinazione con MS_CRM_MATCH o MS_CRM_NOMATCH, che specifica l'opzione Caso .
MS_CRM_CASE_NUM	Memorizza il numero di un caso utilizzato in combinazione con MS_CRM_MATCH o MS_CRM_NOMATCH, che specifica l'opzione Account .

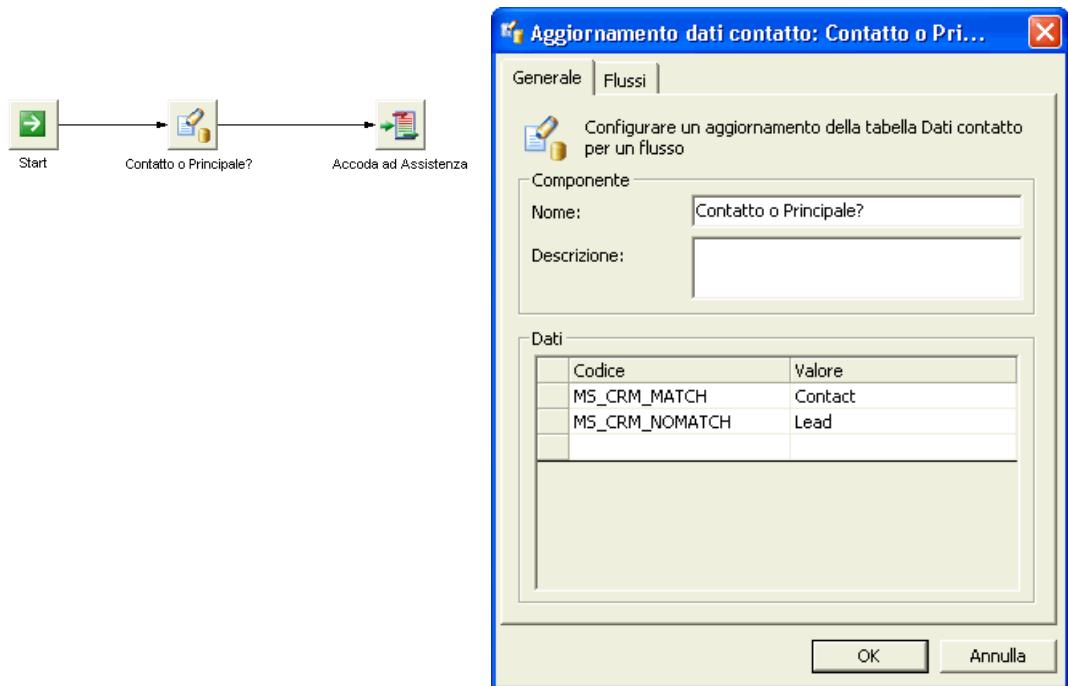
Tabella 16

Copie codice/valore per dati contatto

In uno scenario semplice, può essere opportuno mostrare un modulo Microsoft fra i due seguenti:

- Visualizzare un modulo Contatto di Microsoft CRM compilato se l'ANI di un contatto entrante corrisponde a un contatto nel database Microsoft CRM.
 - Visualizzare un nuovo modulo Lead se non vengono individuate corrispondenze.

Il diagramma seguente mostra il flusso di lavoro Strategia di routing e la configurazione del componente Aggiornamento dati contatto che imposta le coppie codice/valore per i dati contatto Microsoft CRM in questo scenario.



In uno scenario più complesso, si potrebbero utilizzare inizialmente i prompt di menu di Call Director per offrire a un cliente chiamate tre opzioni:

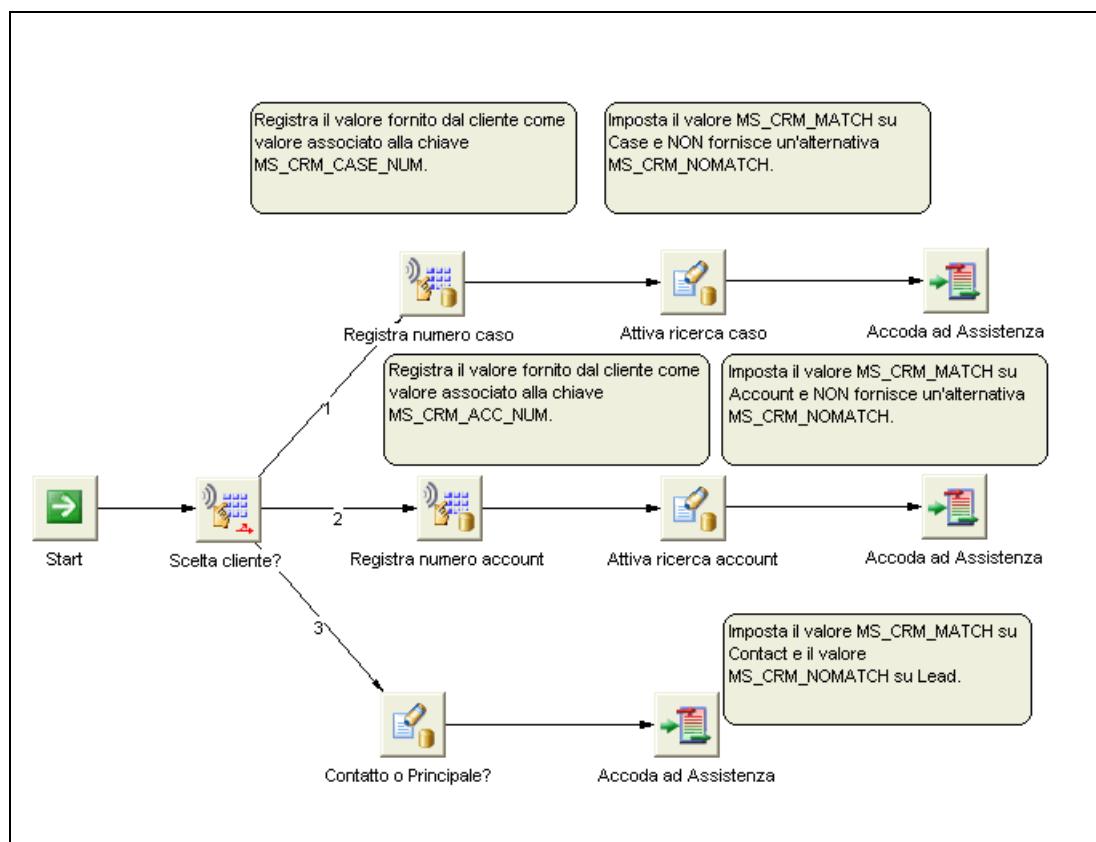
- Offrire la possibilità di immettere il numero di un Caso. Ciò sarebbe utile quando i clienti ricevono un ticket relativo a un problema e successivamente richiamano per approfondimenti e follow-up. Se il numero del Caso

Integrazione Microsoft CRM

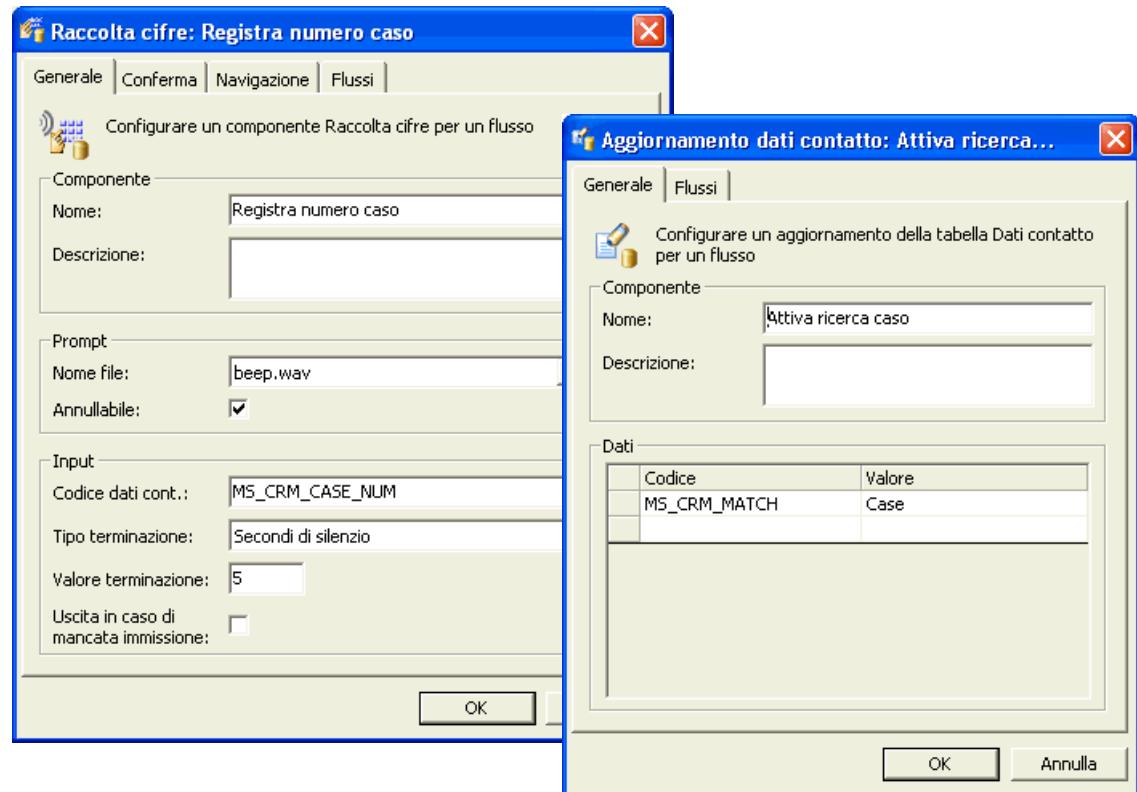
Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing Microsoft CRM

corrisponde a quello di un Caso esistente nel database Microsoft CRM, viene visualizzato un modulo Caso compilato. Se non si individuano corrispondenze, ad esempio se il cliente ha digitato il numero in modo scorretto, nessun modulo dovrebbe essere visualizzato e ciò dovrebbe indurre l'utente a trovare il record del cliente in modo manuale.

- Offrire la possibilità di immettere il numero di un Account. Questa sarebbe l'opzione più rapida per fare in modo che l'utente si prepari a procedere in mancanza di numeri del Caso. Se il numero di Account corrisponde a quello di un Account esistente nel database Microsoft CRM, viene visualizzato un modulo Account compilato. Se non si individuano corrispondenze, nessun modulo dovrebbe essere visualizzato e ciò dovrebbe indurre l'utente a trovare il record del cliente in modo manuale.
- Offrire la possibilità di procedere senza fornire numeri di Caso o Account. Se l'ANI della chiamata entrante corrisponde a un ANI esistente nel database Microsoft CRM, viene visualizzato un modulo Account compilato. Se non si rilevano corrispondenze, dovrebbe essere visualizzato un modulo Lead, per consentire all'utente di creare un nuovo record.



Per l'ultima opzione, la configurazione dei componenti è identica a quella dello scenario precedente. Tuttavia, per le opzioni dei numeri di Caso e Account, poiché i componenti di Raccolta cifre consentono di impostare una sola coppia codice/valore, la definizione delle coppie codice/valore per i dati contatto deve essere eseguita in due fasi. Ad esempio, il diagramma seguente mostra la configurazione delle coppie codice/valore per i componenti **Registra numero caso** e **Attiva ricerca caso**.



Si noti che, poiché non devono essere visualizzate finestre di popup se non vengono individuati numeri del Caso nel database Microsoft CRM, il componente Attiva ricerca caso non specifica alcuna coppia codice/valore MS_CRM_NOMATCH.

Integrazione Microsoft CRM

Considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing Microsoft CRM

22 Web Manager

22.1 Introduzione

Web Manager è un'applicazione che abilita la configurazione delle funzioni in OpenScape Contact Center tramite un browser web.

22.2 Dettagli di accesso

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

Per accedere a Web Manager, è necessario disporre del profilo di accesso utente Amministratore principale.

Con Web Manager è possibile configurare:

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

Per accedere a Web Manager, aprire un browser e inserire il seguente url:
`https://<server_hostname_or_ip>/webmanager`

Web Manager

Dettagli di accesso

23 Single Sign On tramite il protocollo SAML2

Il formato SAML (Security Assertion Markup Language) è un formato dati open-standard per lo scambio di dati di autenticazione e autorizzazione fra un provider di identità e un provider di servizi.

Poiché molte organizzazioni conoscono già l'identità degli utenti collegati al rispettivo dominio o intranet Active Directory, tali informazioni possono essere utilizzate per gli utenti Single Sign On (SSO) su applicazioni di OpenScape Contact Center. OpenScape Contact Center supporta il protocollo SAML nella versione 2.0 (SAML2).

NOTE: SSO via SAML2 è supportato solo per le applicazioni basate su web del Portale Agenti Web. Queste configurazioni SSO non si applicano ad altre applicazioni come Agent Portal Java, Client Desktop o Manager Desktop, in quanto utilizzano metodi di accesso configurati in Manager Desktop. Web Manager supporta solo il metodo di accesso di OSCC.

Le specifiche del protocollo SAML definiscono i seguenti ruoli:

- **Utente:** Questo ruolo è assegnato al browser web, il quale utilizza l'URL per lanciare l'applicazione sul server applicativo (Application Server).
- **Provider di servizi (Service Provider, SP):** Questo ruolo è assegnato al server applicativo (Application Server) nel quale viene eseguita l'applicazione.

Single Sign On tramite il protocollo SAML2

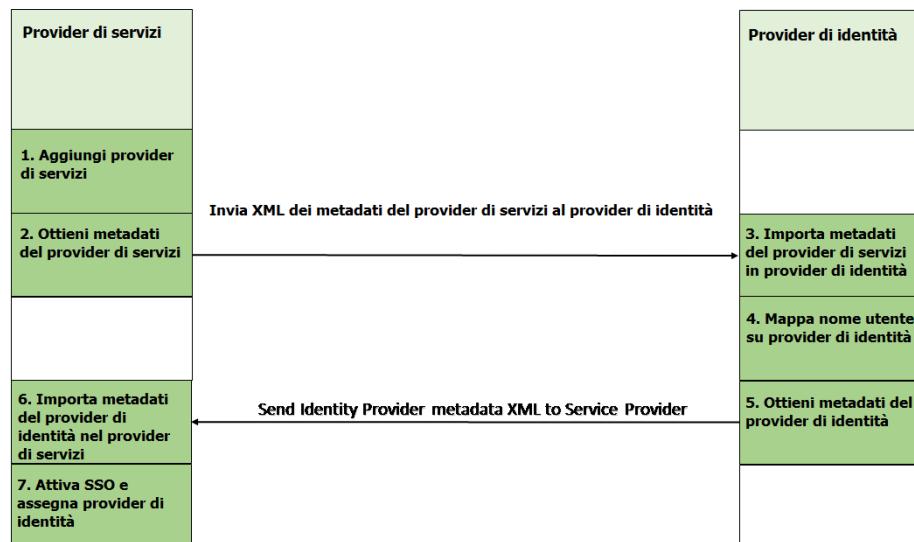
- **Provider di identità (Identity Provider, IdP):** Questo ruolo è assegnato a un'entità di sistema (autorità di autenticazione) che svolge funzione di autenticazione dell'utente.

NOTE: Esistono numerosi IdP che possono essere utilizzati, ad esempio ADFS o Gluu. In questo manuale è utilizzato Active Directory Federation Services (ADFS) a scopo esemplificativo per descrivere quali informazioni sono necessarie per configurare la funzionalità SSO nella soluzione OpenScape Contact Center. Se si utilizzano altri IdP, è necessario estrarre le stesse informazioni da tali IdP.

NOTE: ADFS è una soluzione SSO offerta da Microsoft. Come componente dei sistemi operativi Windows Server, offre agli utenti un accesso autenticato alle applicazioni attraverso Active Directory (AD).

NOTE: Il servizio di IdP è un'applicazione di terzi non fornita né supportata da Unify. A causa di ciò, gli esempi di configurazione per ADFS presentati in questo documento possono variare.

La funzionalità SSO viene impostata nell'applicazione Web Manager configurando il Provider di servizi sul lato OSCC e il Provider di identità sul lato opposto. Nella figura successiva è illustrata la sequenza dei passaggi per la configurazione:



1. Aggiunta di un Provider di servizi
 1. Eseguire l'accesso all'applicazione Web Manager utilizzando Master Administrator come utente con la password corrispondente. Selezionare **Sign On Configuration** quindi selezionare **Provider di servizi**.
 2. Fare clic su **Aggiungi Provider di servizi**
 - **Host URL:** URL del servizio Portale Agenti Web. Ad esempio:
 https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal
 Questo valore deve essere lo stesso URL configurato nel file di configurazione XML del Portale Agenti Web. Per trovare questo valore, accedere al computer su cui è in esecuzione il server applicativo, quindi aprire il file seguente nella directory di installazione e copiare il contenuto dell'elemento "service-provider-host-url":
 .\ApplicationServer\ApacheWebServer\conf\webagent.xml
 - **Certificato:** Un valore opzionale per il Provider di servizi. Consente di inserire un certificato per la crittografia dei messaggi inviati all'IdP.
 - **Chiave pubblica:** Un valore opzionale per la chiave utilizzata nel certificato per convalidare la certificazione con il Provider di servizi. Questo valore deve essere noto al Provider di servizi e all'IdP.

NOTE: Per OpenScape Contact Center, il provider di servizi sarà il servizio del Portale agenti Web stesso. È possibile configurare più di un provider di servizi nel sistema.

2. Ottenere metadati del provider di servizi

Mentre si è ancora connessi all'applicazione Web Manager, ottenere i metadati del Provider di servizi e importarli nel servizio Provider d'identità

1. Spostare il puntatore del mouse sul Provider di servizi aggiunto e fare clic su **Ottieni metadati**
2. Fare clic su **Copia negli appunti**, salvare il contenuto in un file di testo sulla propria macchina e rinominare l'estensione del file in "xml". Scegliere il nome del file in modo da rendere evidente il contenuto di metadati del Provider di servizi, ad esempio:
 OSCC_<customer>_metadata.xml
3. Importare i metadati del Provider di servizi nel Provider d'identità
 È necessario aggiungere il Provider di servizi come 'relying party' per il Provider d'identità, importandone i metadati. Trasferire il file XML creato nel passaggio 2) in una posizione accessibile al Provider d'identità, quindi accedere al Provider d'identità.

Single Sign On tramite il protocollo SAML2

Il seguente esempio illustra il modo in cui i metadati del Provider di servizi vengono importati in Microsoft Active Directory Federation Service (ADFS):

1. Nella Console di gestione ADFS, navigare fino alla cartella:
Trust Relationships > Relying Party Trust
2. Fare clic su **Aggiungi trust di Relying Party**
3. Compare la schermata **Aggiunta guidata trust di Relying Party**.
Fare clic su **Avvia**
4. Selezionare **Importa dati sulla relying party da un file**, quindi scegliere il file XML creato nel passaggio 2). Utilizzare il comando **Sfoglia...** per individuare il file.
5. Fare clic su **Avanti**
6. Inserire un qualsiasi nome nel campo **Nome da visualizzare**
7. Fare clic su **Avanti**
8. Selezionare **Permetti a tutti gli utenti di accedere a questa relying party**
9. Fare clic su **Avanti**
10. Fare clic su **Chiudi**
4. Mappare il nome utente sul Provider d'identità
Aggiungere una regola di richiesta obbligatoria per il trust di Relying Party creato nel passaggio 3).

Le regole di richiesta sono utilizzate per mappare un tipo di richiesta in entrata a un tipo di richiesta in uscita. Nella regola di richiesta viene specificato quale campo del database utente del Provider d'identità corrisponde al nome utente OSCC.

 1. Nella Console di gestione ADFS, selezionare i trust di relying party creati e fare clic su **Modifica policy di emissione richieste...**
 2. Fare clic su **Aggiungi regola...** per aprire la procedura guidata di creazione della regola di richiesta.
 3. Nella finestra **Selezione modello regole**, selezionare **Invia attributi LDAP come richieste** dal menu a tendina.

NOTE: Nel seguente esempio, il nome utente OSCC viene autenticato utilizzando LDAP.

 4. Fare clic su **Avanti**

5. La voce **Mappatura di attributi LDAP a tipi di richiesta in uscita** (Active Directory) sarà utilizzata per l'autenticazione tramite SAML

NOTE: In questo esempio, il nome di account Windows viene utilizzato per la mappatura del nome utente OSCC, configurato nel server LDAP (Active Directory). Per ADFS, viene inoltre richiesta la mappatura dell'ID del nome.

6. Fare clic su **Fine**
5. Ottenere metadati del Provider d'identità
Dopo la configurazione del Provider d'identità, importarne i metadati nel Provider di servizi.
Come visibile nella directory Endpoints della Console di gestione ADFS, i metadati sono accessibili tramite:
`https://<ADFS Server Name>/FederationMetadata/2007-06/FederationMetadata.xml`
6. Importare i metadati del Provider d'identità nel Provider di servizi
 1. Eseguire l'accesso all'applicazione Web Manager utilizzandole credenziali utente per Master Administrator. Selezionare **Sign On Configuration** quindi selezionare **Provider d'identità**.

È possibile aggiungere un Provider d'identità manualmente con il comando **Aggiungi Provider d'identità** oppure aggiungerne uno automaticamente con il comando **Importa da metadati**. Si raccomanda di aggiungere un Provider d'identità mediante importazione. Trasferire il file XML creato nel passaggio 5 in una posizione accessibile al Provider di servizi.

Se si decide di aggiungere un Provider d'identità manualmente, fare clic su **Aggiungi Provider d'identità**.

NOTE: Tutte le configurazioni possono essere recuperate dal file dei metadati del Provider d'identità.

- **ID entità:** Identificatore dell'entità IdP (deve essere un URL). Nei metadati, è possibile individuare tale URL cercando l'attributo **entityID**, nel tag **EntityDescriptor**.

Single Sign On tramite il protocollo SAML2

- **URL SSO:** Informazioni per l'endpoint SSO dell'IdP. Si tratta dell'URL target dell'IdP in cui l'SP invierà il messaggio di richiesta autenticazione. Nei metadati, tale URL è reperibile all'interno del tag **IDPSSODescriptor** cercando l'attributo **Location (Posizione)**, nel tag **SingleSignOnService**.

NOTE: Utilizzare il valore dell'attributo **Location (Posizione)** dalla riga con il valore "...HTTP-POST" nell'attributo **Binding**.

- **Corrispondenza nome utente:** Questo è il parametro restituito dall'IdP, il quale sarà confrontato con l'utente OSCC configurato.

Nei metadati, ad esempio, da ADFS, è stato selezionato il **Nome account Windows** come **Tipo di richiesta in uscita** (vedere passaggio 4 - **Mappare il nome utente sul Provider d'identità - Aggiungi regola**). Nella ricerca del valore del **Nome account Windows** nel file dei metadati, è possibile trovare il valore di **Corrispondenza nome utente** sotto l'attributo **Nome**. In questo esempio, equivale a:

```
http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/
claims/windowsaccountname
```

In generale, il valore del parametro **Corrispondenza nome utente** deve corrispondere al tipo di richiesta in uscita per la mappatura degli attributi SAML LDAP nell'IdP, vedere passaggio 4) **Mappatura di attributi LDAP a tipi di richiesta in uscita**. Si tratta del valore del parametro LDAP utilizzato da ADFS per identificare (abbinare) l'utente OSCC.

NOTE: Altri IdP avranno una corrispondenza nome utente diversa.

- **URL del servizio Single logout:** URL della posizione dell'IdP a cui l'SP invierà la Richiesta di Single Logout (SLO). Nei metadati, tale URL è reperibile all'interno del tag **IDPSSODescriptor** cercando l'attributo **Location (Posizione)**, nel tag **SingleLogoutService**.

NOTE: Utilizzare il valore dell'attributo **Location (Posizione)** dalla riga con il valore "...HTTP-POST" nell'attributo **Binding**.

- **URL di risposta del servizio Single logout:** URL della posizione dell'IdP a cui l'SP invierà la Risposta di Single Logout (SLO). Questo valore è opzionale ed è in genere lasciato vuoto. Se lasciato vuoto, sarà utilizzato lo stesso URL equivalente all'**URL del servizio Single logout**, come informazione di endpoint di risposta SLO dell'IdP. Alcuni IdP utilizzano un URL separato per inviare una richiesta e risposta di logout; utilizzare questa proprietà per impostare l'URL di risposta separato.

- **Certificato x509:** Certificato x509 pubblico dell'IdP. Nei metadati, il valore di questo certificato è reperibile cercando il tag **X509Certificate** all'interno del tag **IDPSSODescriptor**, e all'interno del tag **KeyDescriptor**, con l'attributo **use="signing"**.
- **Impronta digitale certificato:** Invece di utilizzare il certificato x509 intero, è possibile utilizzare un'impronta digitale. Se viene fornita un'impronta digitale, è necessario definire l'Algoritmo dell'impronta digitale per consentire all'OSCC di sapere quale algoritmo è stato utilizzato. Possibili valori sono: SHA1, SHA256, SHA384, SHA512.

Se si decide di aggiungere un Provider d'identità importando metadati, fare clic su **Importa da metadati**, che costituisce l'approccio consigliato per configurare l'IdP.

- **Corrispondenza nome utente:** Questo è il parametro restituito dall'IdP, il quale sarà utilizzato per il confronto con l'utente OSCC configurato.

Nei metadati, ad esempio, da ADFS, è stato selezionato il **Nome account Windows** come **Tipo di richiesta in uscita** (vedere passaggio 4 - **Mappare il nome utente sul Provider d'identità - Aggiungi regola**). Nella ricerca del valore del **Nome account Windows** nel file dei metadati, è possibile trovare il valore di **Corrispondenza nome utente** sotto l'attributo **Nome**. In questo esempio, equivale a:

```
http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/
claims/windowsaccountname
```

In generale, il valore del parametro **Corrispondenza nome utente** deve corrispondere al tipo di richiesta in uscita per la mappatura degli attributi SAML LDAP nell'IdP, vedere passaggio 4) **Mappatura di attributi LDAP a tipi di richiesta in uscita**. Si tratta del valore del parametro LDAP utilizzato da ADFS per identificare (abbinare) l'utente OSCC.

NOTE: Altri IdP avranno una corrispondenza nome utente diversa.

Dopo aver compilato l'attributo **Corrispondenza nome utente**, selezionare **Carica metadati**, fare clic su **Seleziona file** e selezionare il file di metadati. Fare clic su **Aggiungi**.

Un altro modo è selezionare **Digita metadati**, modificare o copiare/ incollare i metadati nel campo **Contenuto metadati**. Fare clic su **Aggiungi**

7. Attivare SSO e assegnare il Provider d'identità

Single Sign On tramite il protocollo SAML2

1. Dopo l'importazione dei metadati del Provider d'identità nel Provider di servizi, mentre si è ancora connessi all'applicazione Web Manager, fare clic sulla scheda **Tenant**.
2. Nella scheda **Tenant**, potrebbe essere presente un elenco di tenant. Spostare il puntatore del mouse sul tenant e fare clic su **Modifica**.
3. Nella finestra **Configura Tenant**, attivare o disattivare le funzionalità **Single Sign On** e **Single Logout**:
 - **Single Sign On**: Consente l'integrazione SAML2
 - **Provider d'identità**: Selezionare il provider d'identità precedentemente configurato nella scheda Provider d'identità nel passaggio 6
 - **Single Logout (SLO)**: Se attivata e l'utente si disconnette dal Portale agenti Web, il sistema eseguirà la disconnessione dal server del Provider d'identità. Se questa opzione è attivata, l'utente sarà disconnesso da ogni altra applicazione che utilizza lo stesso IdP.

NOTE: Se si configura OpenScape Contact Center per Single Tenancy, SSO via SAML2 costituirà una funzionalità con copertura sull'intero sistema. Se si configura OpenScape Contact Center per Multi-Tenancy, è possibile abilitare SSO via SAML2 per ciascun singolo tenant. Per i tenant per cui SSO via SAML2 non è attivata, sono applicabili i metodi di accesso configurati in Manager Desktop.

Dopo il completamento della configurazione Single Sign On, avviare il browser web, accedere al Portale agenti Web e digitare:

`https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`

Per la prima autenticazione nella sessione del browser, l'utente sarà indirizzato al Provider d'identità.

1. Immettere `<user>@<domain>` oppure `<domain>\<user>`, dove:
 - `<domain>` è il nome di dominio del cliente
 - `<user>` è l'utente configurato in Active Directory (nome account)

NOTE: `<user>` deve inoltre essere configurato come utente in OpenScape Contact Center

- Immettere la password Active Directory.

Per ulteriori autenticazioni (log in) nella stessa sessione del browser, sarà attiva la funzionalità SSO e non sarà necessario inserire alcun account e password.

24 Configurazione di agenti virtuali

L'utente Amministratore principale deve accedere all'applicazione Web Manager per configurare agenti virtuali in OpenScape Contact Center.

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.

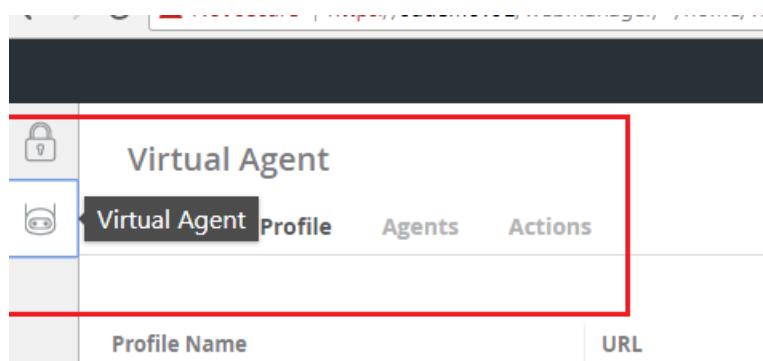
NOTA: L'agente virtuale supporta solo il tipo di password di OpenScape Contact Center. Il sistema non funzionerà con l'accesso a Windows o SAML2 SSO.

NOTA: La funzionalità Agente virtuale è una configurazione a livello di SISTEMA. Se in OpenScape Contact Center è attivato Multi-tenancy, è possibile creare solo un profilo di agente virtuale per tenant. Nell'OSCC Application Server, il file di configurazione `virtualagent.xml` deve avere il nome di unità operativa corretto.

NOTA: Le **Attività di follow-up automatiche** e la **Post-elaborazione obbligatoria** non sono supportate dall'agente virtuale. Assicurarsi che queste funzionalità siano state disabilitate nella configurazione dell'utente.

Accedi a Web Manager e attieniti ai seguenti passaggi:

- Accedere alla scheda **Agente virtuale**:



Configurazione di agenti virtuali

- Fare clic su **Aggiungi profilo agente virtuale**. Viene visualizzata la finestra **Aggiungi profilo agente virtuale**. Questo è il modulo per la configurazione del profilo NLP:

The screenshot shows a dialog box titled "Add Virtual Agent Profile". It contains several input fields and buttons. The fields are labeled: "Profile Name:" (with a red border), "URL:" (containing "https://dialogflow.com"), "Client Token:" (with a red border), "Default Agent Password:" (with a red border), "Fallback Message:" (with a red border), "Session Inactivity Timeout (minutes):" (containing "3"), and "Timeout Message:" (with a red border). At the bottom right are two buttons: a green "Add" button and a white "Cancel" button.

- **Nome profilo:** il nome del profilo NLP di agente virtuale
- **URL:** l'URL del motore di Dialogflow. Il valore predefinito è <https://dialogflow.com>
- **Token client:** il token del client fornito da Dialogflow
- **Password agente predefinita:** la password configurata nel manager per gli utenti che configurati per comportarsi come agente virtuale. Importante utilizzare la stessa password per tutte le configurazioni utente di agente virtuale
- **Messaggio di fallback:** questo è un messaggio di fallback di sistema. Se si verifica un errore nel sistema, questo messaggio verrà inviato esternamente per la persona che ha contattato il contact center
- **Timeout inattività sessione:** se la sessione di contatto corrente è inattiva, la sessione verrà completata automaticamente dal sistema in base al tempo in minuti configurato
- **Messaggio di timeout:** questo è il messaggio inviato dopo il timeout di inattività della sessione

24.1 Configurazione degli utenti Agente come agenti virtuali

Per gli agenti virtuali, è necessario assegnare agli utenti il profilo dell'agente registrato in OSCC.

Per assegnare utenti, accedere alla scheda **Agenti** ed espandere la vista profilo:

The screenshot shows a software interface titled 'Virtual Agent'. At the top, there are tabs for 'Virtual Agent Profile', 'Agents', and 'Actions'. The 'Agents' tab is selected. Below the tabs, a dropdown menu shows 'oscc-va-v9.2.0 - DEFAULT'. The main area is divided into two sections: 'Agents' on the left and 'Assigned as Virtual Agents' on the right. The 'Agents' section contains a list of user names with checkboxes next to them. The 'Assigned as Virtual Agents' section also contains a list of user names with checkboxes. Two green arrows, one pointing right and one pointing left, are located between the two lists. At the bottom of each list is a 'Select all' checkbox.

NOTA: Sono presenti filtri per aiutare nella scelta degli utenti degli agenti nel sistema.

24.2 Configurazione di azioni per agenti virtuali

La funzione Agente virtuale può elaborare alcune azioni ricevute dal processore NLP.

Di solito un'azione è una stringa di testo inviata dal processore NLP con un set di parametri.

Ci sono tre possibili azioni:

- **Azione di richiamata:** consente al sistema il passaggio dall'agente virtuale a una persona creando una richiamata telefonica su OSCC.
- **Azione riaccodamento OpenMedia:** consente al sistema di passare dall'agente virtuale a una persona riaccodando il contatto in un'altra coda.
- **Richiesta di sistema esterno:** consente al sistema di inoltrare una query ad altri sistemi di terze parti per fornire la soluzione con una risposta più elegante ai clienti.

Configurazione di agenti virtuali

Configurazione di azioni per agenti virtuali

24.2.1 Configurazione dell'azione di richiamata

Per configurare un'azione di richiamata, selezionare il tipo di azione come **Azione di richiamata** e impostare:

- **Nome azione**: un valore di testo che deve essere uguale all'azione ricevuta dal sistema NLP. (Obbligatorio)
- **Coda richiamate**: la coda utilizzata per creare la richiamata. (Obbligatorio)
- **Nome parametro telefono**: il nome del parametro per ottenere il numero di telefono dal sistema NLP. (Obbligatorio)
- **Nome parametro orario programma**: il nome del parametro per ottenere la data e l'ora del piano richiamata. (Obbligatorio)

24.2.2 Configurazione di un'azione di riaccodamento per agenti virtuali

24.2.2.1 Azione di riaccodamento OpenMedia

Per configurare un'azione di riaccodamento OpenMedia, selezionare il tipo di azione come **Azione di riaccodamento OpenMedia** e impostare:

- **Nome azione**: un valore di testo che deve essere uguale all'azione ricevuta dal sistema NLP. (Obbligatorio)
- **Azione di riaccodamento OpenMedia**: la coda utilizzata per riaccodare il contatto. (Obbligatorio)

24.2.3 Configurazione di una richiesta di sistema esterno per agenti virtuali

Per configurare un'azione di richiesta di sistema esterna, selezionare il tipo di azione come **Richiesta di sistema esterna** e impostare:

- **Nome azione**: un valore di testo che deve essere uguale all'azione ricevuta dal sistema NLP. (Obbligatorio)
- **Parametro URI sistema esterno**: un nome di parametro definito dal sistema NLP che contiene l'indirizzo URI in cui il sistema dell'agente virtuale deve inviare la richiesta. (Obbligatorio)

24.2.3.1 Dettagli sulla richiesta di sistema esterno

La funzione di richiesta di sistema esterno è un client di interfaccia REST interno, implementato nel servizio Agente virtuale.

Ogni volta che l'agente virtuale riceve un'azione per effettuare una consultazione esterna da NLP, il sistema invia una richiesta POST all'URI definito nel parametro con un oggetto JSON predefinito.

Esistono due oggetti JSON, uno per la richiesta e l'altro per la risposta.

L'oggetto richiesta inviato da agente virtuale è:

ExternalSystemRequest
contactID: String
parameters: Map<String, String>

- **contactID**: l'attributo che contiene il valore OSCC contactID
- **parametri**: una raccolta di parametri ricevuti dal processore NLP composti da un testo chiave/valore. Questi parametri verranno elaborati dal sistema esterno

L'oggetto risposta ricevuto da un agente virtuale deve avere la seguente struttura:

ExternalSystemResponse
contactID: String
content: String

- **contactID**: questo valore deve essere lo stesso ricevuto sull'oggetto ExternalSystemRequest. (Obbligatorio)
- **contenuto**: il testo elaborato dal sistema esterno con il contenuto della risposta per la richiesta.

Configurazione di agenti virtuali

Informazioni sull'integrazione di Dialogflow

24.3 Informazioni sull'integrazione di Dialogflow

La funzionalità dell'agente virtuale è integrata per impostazione predefinita nel motore Dialogflow per il Natural Language Processor.

NOTA: Il processore NLP predefinito per agente virtuale è il Dialogflow di Google. Per ulteriori informazioni, seguire il collegamento: <https://dialogflow.com>

- **Dialogflow Standard Edition** è disponibile gratuitamente nella pagina Web di Dialogflow. Fornisce le stesse funzionalità di Dialogflow Enterprise Edition ma le interazioni sono limitate dalle quote di utilizzo e il supporto è fornito dalla comunità e via e-mail. Dialogflow Standard Edition è ideale per le piccole e medie imprese che desiderano creare interfacce di conversazione o per coloro che desiderano sperimentare Dialogflow.
- **Dialogflow Enterprise Edition** è disponibile come parte di Google Cloud Platform (GCP) e offre interazioni di testo e voce illimitate, quote di utilizzo di volumi maggiori e supporto da parte di Google Cloud. Dialogflow Enterprise Edition è un'offerta premium, disponibile come servizio pay-as-you-go. Dialogflow Enterprise Edition è ideale per le aziende che necessitano di un servizio di livello aziendale che possa essere facilmente scalato per supportare cambiamenti nella domanda degli utenti.

Per ulteriori informazioni sulle quote, vedere:

<https://cloud.google.com/dialogflow-enterprise/quotas>

25 Configurazione di Single Sign On con Circuit

Dopo la configurazione dell'applicazione personalizzata su Circuit (vedere *OpenScape Contact Center V10 - Manuale di integrazione della piattaforma di comunicazione*), è necessario sincronizzare le informazioni di ID client e il segreto client con OpenScape Contact Center.

Accedere all'applicazione OSCC Web Manager e accedere con un account manager tenant. In "Sign On Configuration", selezionare la scheda "Circuit" e il tenant OSCC che hanno accesso alla funzione di integrazione di Circuit.

Compilare i campi sottostanti con le informazioni seguenti:

- **Enable Circuit Sign-on** - attivato.
- **Client ID**: identificatore univoco dell'applicazione, ottenuto nel capitolo precedente.
- **Client secret**: chiave segreta per l'applicazione, ottenuta nel capitolo precedente.
- **Agent Portal URL**: URL utilizzato per accedere all'applicazione Agent Portal Web. Seguire lo schema di <https://<yourDomain>/agentportal>
- **Circuit Login URL**: URL utilizzato per accedere all'applicazione Circuit.

The screenshot shows the 'Sign On Configuration' page in the OSCC Web Manager. The left sidebar has a lock icon and the text '{SDK}'. The top navigation bar has tabs for 'SAML 2.0' and 'Circuit', with 'Circuit' being the active tab. Below the tabs is a dropdown menu labeled 'DEFAULT'. The main content area contains the following fields:

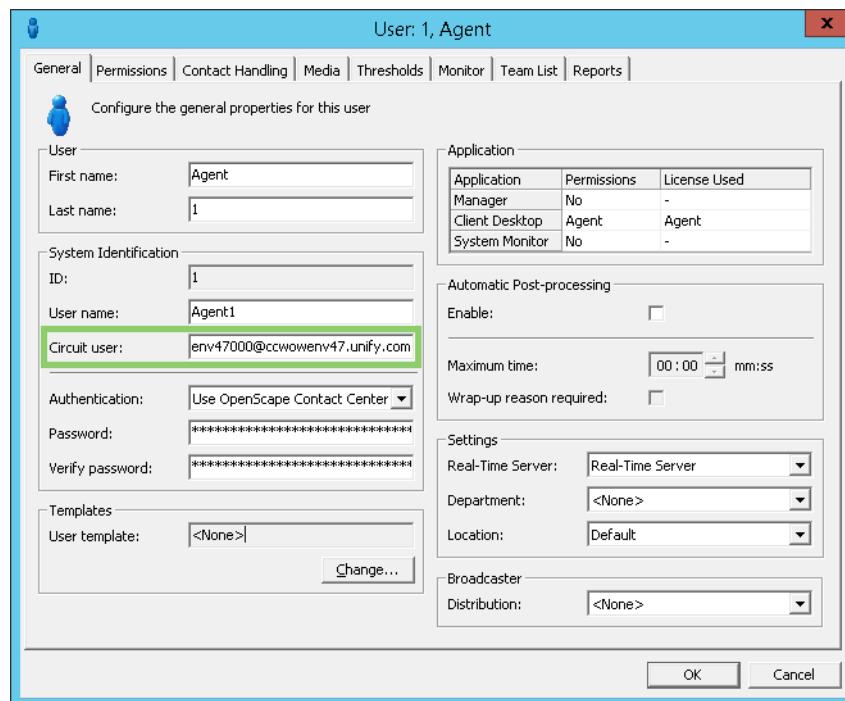
<input checked="" type="checkbox"/> Enable Circuit Sign On
Client ID: 9baa43f4febc4daab1a32ab4e0d8726f
Client Secret: *****
Agent Portal URL: https://sdyeosccs03/agentportal
Circuit Login URL: https://x3e1-vips.circuit.com

At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Utilizzando Circuit Sign On per l'autenticazione sulla pagina di accesso di OpenScape Contact Center, è necessario associare un account Circuit all'utente OpenScape Contact Center. Il nome utente Circuit (URI) è utilizzato per l'associazione.

Configurazione di Single Sign On con Circuit

Nella finestra di configurazione utente, compilare il campo Circuit User con l'URI utilizzato per accedere a Circuit. Due utenti OSCC nello stesso tenant non possono condividere lo stesso utente Circuit.



NOTE: Quando è possibile accedere a Circuit solo tramite un server proxy HTTPS, è necessaria una configurazione speciale in Application Server. Per ulteriori dettagli sulla configurazione, vedere *OpenScape Contact Center V10 - Manuale di installazione*

NOTE: Per informazioni dettagliate sulla configurazione di OpenScape Voice e l'aggiunta di un'applicazione su Circuit, consultare *OpenScape Contact Center V10 - Manuale di integrazione della piattaforma di comunicazione*.

Indice alfabetico

A

accesso applicazione client, configurare per un utente 35
 accesso applicazione, configurare per un utente 35
 agente CRM
 configurare per utenti SAP CIC 35
 descrizione profilo 61
 aggregati
 autorizzazione monitoraggio 45
 creare 270
 informazioni su 269
 monitoraggio in tempo reale 108
 specificare nelle code 267
 utilizzare medie pesate 165
 allarmi, impostare nei report 130
 allocazione estensioni, configurare per Call Director 304
 alta disponibilità (warm standby)
 configurare Call Director 400
 informazioni su 399
 alta disponibilità (warm standby), configurare 401
 amministratori del sistema, ruolo in multi-tenancy 406
 amministratori di unità operative, ruolo in multi-tenancy 406
 andamenti, utilizzare report cumulativi 113
 attività di follow-up automatiche, configurare per un utente 35
 autenticazione OpenScape Contact Center,
 configurare per un utente 34
 autenticazione Windows 23, 26, 34
 autenticazione Windows, configurare per un utente 34
 autenticazione, configurare per un utente 34
 autorizzazioni
 configurare per utenti 36
 impatto sui report 115
 livelli di accesso 64
 autorizzazioni monitoraggio, impatto sui report 115
 avviare l'applicazione Manager 23

B

bacheche
 configurare una visualizzazione 97
 creare un tipo personalizzato 95
 creare una definizione 95
 informazioni su 94
 barre strumenti
 ripristinare le impostazioni predefinite 422

Broadcaster

 configurare 434
 informazioni su 86

C

calcoli
 configurare il calcolo utenti 451
 intervallo livello di servizio 448
 scegliere la formula del livello di servizio 447
 calcolo utenti, configurare 451
 Call Director
 componenti dei flussi di lavoro 296
 configurare gli elaboratori vocali 297
 configurare il messaggio di errore predefinito 303
 configurare l'allocazione estensioni 303
 configurare la lingua 303
 configurare la navigazione predefinita 307
 configurare le chiamate complete come Con risposta 452
 configurare le opzioni predefinite 303
 configurare le risposte 309
 esempi di rapporto di allocazione estensioni 305
 ignorare impostazioni in un flusso di lavoro
 Strategia di routing 225
 informazioni su 295
 utilizzare in flussi di lavoro 203
 cartella ShareData, configurare la posizione 422, 423
 categorie
 configurare per e-mail 335
 utilizzare per instradare messaggi e-mail 332
 visualizzare livelli di sicurezza 348
 categorie e-mail
 configurare 335
 utilizzare per instradare messaggi e-mail 332
 visualizzare livelli di sicurezza 348
 centro amministrazione, informazioni su 28
 centro progettazione, informazioni su 28
 centro report, informazioni su 28
 centro telefonia
 informazioni su 29
 centro trasmissione, informazioni su 28
 chiamate abbandonate
 configurare chiamate complete in Call Director o IVR 452
 configurare una coda per creare una richiamata 255

Indice alfabetico

- chiamate con risposta, completeate in Call Director o IVR 452
- coda errori
 - configurare per collaborazione Web 370
 - configurare per e-mail 344
 - configurare per voce 284
 - ignorare le impostazioni predefinite in un flusso di lavoro Strategia di routing 226
- coda errori voce, configurare 284
- coda predefinita
 - configurare per collaborazione Web 368
 - configurare per e-mail 342
 - configurare per voce 282
- code
 - aprire automaticamente documenti o URL associati ai contatti 256
 - assegnare ad aggregati 267
 - assegnare ai report 268
 - attivare routing prestazioni 264
 - autorizzazione monitoraggio 45
 - calcolare gli intervalli fasi coda 251
 - configurare gli URL collaborazione Web 269
 - configurare i messaggi collaborazione Web 269
 - configurare il flusso di lavoro Elaborazione coda predefinito 255
 - configurare le fasi 258
 - configurare le fasi per il routing basato su competenze 260
 - configurare le impostazioni di rete 266
 - configurare le impostazioni di timeout 258
 - configurare le informazioni supplementari 255
 - configurare le priorità 262
 - configurare per creare una richiamata all'abbandono 255
 - considerazioni di impostazione 245
 - effetto dell'elaborazione iniziale dei contatti sull'impostazione 246
 - effetto della pianificazione sull'impostazione 246
 - effetto di numero agenti, volume contatti e tempo coda sull'impostazione 248
 - elaborazione richiamate 312
 - impostazione meno specializzata 250
 - impostazione orientata al backup 249
 - includere dati statistici sul livello sito per connessione alla rete 256
 - includere in un aggregato 270
 - monitoraggio in tempo reale 108
 - panoramica della configurazione 254
 - rapporto tra competenze e gruppi virtuali 247
 - report cronologici 111
 - report cumulativi 113
 - selezione di motivi post-elaborazione 267
- code collaborazione Web
 - configurare gli URL 269
 - configurare i messaggi 269
 - configurare l'URL di timeout 259
- code e-mail
 - ignorare le impostazioni predefinite dei messaggi 262, 264
- code richiamate
 - configurare il numero massimo di tentativi 262, 264
 - ignorare le impostazioni predefinite ID chiamante 262, 264
- code voce
 - configurare l'estensione di timeout 259
 - configurare le impostazioni di rete 266
 - configurare per creare una richiamata all'abbandono 255
- codici restituiti, funzioni personalizzate 221
- collaborazione Web
 - componenti specializzati 357
 - configurare i periodi di mantenimento dei dati 445
 - configurare la lingua predefinita 371
 - configurare le impostazioni della coda errori 370
 - configurare le impostazioni per un utente 41
 - configurare le impostazioni prioritarie predefinite per un utente 41
 - configurare le impostazioni server 371
 - configurare le opzioni 368
 - configurare strategia di routing, coda e URL di time-out predefiniti 368
 - configurare una lingua 358
 - considerazioni sui flussi di lavoro 354
 - considerazioni sui flussi di lavoro Elaborazione coda 357
 - considerazioni sui flussi di lavoro Strategia di routing 354
 - creare un emoticon 364
 - creare un messaggio standard 362
 - creare un URL 363
 - ignorare il prefisso dei messaggi per un utente 41
 - ignorare il saluto predefinito per un utente 41
 - informazioni 351
 - informazioni su origini e destinazioni 353
 - interazione componenti 352
 - interazione utente/cliente 351
 - specificatore della lingua nei flussi di lavoro 356
- collegare flussi di lavoro 232
- colonne
 - specificare in un report 129
- colore di sfondo, configurare per Broadcaster 434
- colori nei report
 - configurare 162
 - ripristinare le impostazioni predefinite 422

- competenze
 informazioni su 175
 selezionare per un utente 38
- componenti
 eseguire ripetutamente 228
- componenti Accoda
 configurare il tempo di riserva manuale 182
- componenti Funzione database
 configurare le origini dati esterne 81
- comunicazione di rete, configurare 430
- Config Sync
 completare una definizione utente 281
 configurare le impostazioni predefinite 291
 informazioni su 279
 trattamento degli ID utente 280
 trattamento delle altre risorse 281
- configurare le impostazioni 285
- configurare per il Server di interazione Web 427
- configurare per un utente 38
- configurazione iniziale del sistema 13
- configurazione iniziale di Manager 21
- connessione alla rete
 affinare l'elenco di siti idonei 381
 attivare 389
 configurare i numeri selezionabili 385
 configurare il flusso di lavoro predefinito 389
 configurare il piano di accettazione 390
 configurare l'intervallo di scambio dei dati 389
 configurare le impostazioni di distribuzione 391
 configurare le opzioni predefinite 389
 configurare una coda 266
 criteri di accettazione 376
 decidere di mantenere locali i contatti o distribuirli 380
 disattivare 389
 elaborazione contatti 374
 implementazione del livello coda 375
 includere una coda nei dati statistici sul livello sito 256
 informazioni su 373
 metodi di distribuzione 377
- connettersi all'applicazione Manager 23
- considerazioni sull'impostazione dei gruppi 171
- consultazioni, configurare l'ora iniziale 451
- contatti
 configurare il tempo di riserva manuale 182
 monitoraggio in tempo reale 108
 report cronologici 111
 riservati per un utente 347
- contatti in ricezione
 configurare il tempo offerta max. 183
 includere nei report in tempo reale code 165
- contatti senza risposta
 configurare il tempo offerta max. 183
 includere nei report in tempo reale code 165
- conteggio max. in consultazione esterna, configurare per un utente 45
- conteggio posticipati max., configurare per un utente 45
- copie codice/valore, vedere dati contatto
- criteri di accettazione
 informazioni su 376
- D**
- database
 configurare un'origine dati esterna 81
 esportare dati di amministrazione 436
- database di produzione, selezionare all'accesso 24
- database di progettazione
 panoramica della configurazione 15
 selezionare all'accesso 25
- dati contatto 356
 configurare i criteri di ricerca 435
 requisiti integrazione Microsoft CRM 461
 utilizzare negli elenchi in uscita 325
 utilizzare nei flussi di lavoro 207
 utilizzare nelle funzioni personalizzate 219
- dati di amministrazione, esportare 436
- dati di workforce management, configurare la posizione di output 166
- dati nei report, configurare i periodi di mantenimento 442
- dati statistici
 configurare gli orari di riavvio turni 453
 configurare i periodi di mantenimento 442
 configurare le opzioni 446
 specificare in un report 129
 utilizzare nei flussi di lavoro 206
 utilizzare nei report 442
- dati statistici giornalieri accumulati 113
- dati XML, configurare la posizione di output 166
- destinazioni
 configurare per collaborazione Web 366
 configurare per e-mail 340
 configurare per e-mail in un sistema multi-tenant 413
 report cronologici 111
 report cumulativi 113
- destinazioni monitorate
 configurare per collaborazione Web 366
 configurare per e-mail 340
 configurare per e-mail in un sistema multi-tenant 413
- diagrammi di flusso di lavoro

- informazioni su 197
 - utilizzare dati contatto 207
 - utilizzare funzioni personalizzate 218
 - dispositivi telefonici, configurare per monitoraggio silenzioso 158
 - dispositivi, configurare per monitoraggio silenzioso 158
 - dispositivo preferito
 - configurare per monitoraggio silenzioso 158
 - distribuzioni
 - configurare per una visualizzazione bacheca 104
 - configurare per una visualizzazione Broadcaster 93
 - distribuzioni bacheca, configurare 105
 - distribuzioni Broadcaster, configurare 93
 - DLL, scrivere 219
 - documentazione
 - convenzioni di formattazione 11
 - destinatario previsto 11
 - fornire commenti 12
 - durata gestione massima escluse attività di follow-up, configurare per un utente 45
 - durata gestione massima, configurare per un utente 44
 - durata gestione media escluse attività di follow-up, configurare per un utente 45
 - durata gestione media, configurare per un utente 44
- E**
- eccezioni
 - configurare nel piano di accettazione di rete 390
 - configurare nel piano di routing 318
 - configurare nel piano e-mail 344
 - elaborare contatti 14
 - elaboratori vocali, configurare per Call Director 297
 - elaborazione coda, informazioni su 15
 - elaborazione del flusso di lavoro, informazioni su 14
 - elaborazione iniziale dei contatti 14, 246
 - elenchi
 - configurare le impostazioni dei risultati 161
 - configurare le impostazioni di connessione 160
 - configurare le impostazioni di interrogazione 160
 - configurare le opzioni 159
 - configurare per accesso a elenchi esterni 82
 - elenchi esterni, configurare accesso a 82
 - elenchi in uscita
 - creare 323
 - esempi di record richiamata 327
 - formato 323
 - formato e descrizioni dei campi 325
 - gestire errori 323
 - requisiti 324
 - elenchi LDAP, configurare accesso a 82
 - elenco richiamate pianificate
 - generare 321
 - informazioni su 114
 - elenco team, configurare per un utente 47
 - e-mail
 - componenti specializzati 334
 - condurre una ricerca nella cronologia 349
 - configurare i periodi di mantenimento dei dati 444
 - configurare il piano di routing 344
 - configurare la coda predefinita 342
 - configurare la Strategia di routing predefinita 342
 - configurare le impostazioni del server email 424
 - configurare le impostazioni della coda errori 344
 - configurare le impostazioni per un utente 40
 - configurare le impostazioni predefinite dei messaggi 346
 - configurare le opzioni predefinite 342
 - configurare un'origine monitorata 341
 - configurare una categoria 335
 - configurare una destinazione 340
 - configurare una destinazione in un sistema multi-tenant 413
 - considerazioni per pianificare 331
 - consultarsi all'esterno 347
 - creare modelli di messaggi 338
 - indirizzo Da predefinito 342
 - informazioni su 331
 - instradare per categorie 332
 - emoticon, creare per collaborazione Web 364
 - esempi
 - allocazione estensioni di Call Director 305
 - allocazione estensioni per Call Director 305
 - componente Accoda 202
 - componente Aggiornamento dati contatto 207, 210
 - componente Decisione dati contatto 208
 - componente Decisione di distribuzione 381
 - componente Decisione origine/destinazione 201, 202
 - componente Decisione prestazioni 206
 - componente Decisione prestazioni locali 380
 - componente Disconnetti 203
 - componente Funzione database 210
 - componente Funzione personalizzata 218
 - componente Messaggio 203
 - componente Prompt di menu 203
 - componente Raccolta cifre 208
 - componente Trattamento predefinito 229
 - componenti Decisione categoria 332
 - componenti Decisione flusso di lavoro 228
 - componenti Decisione origine/destinazione 200
 - componenti Intervallo di attesa 228
 - componenti Piano 204
 - componenti Prompt di menu 210

- flusso di lavoro di rete di base 379
 flusso di lavoro Strategia di routing 199
 report in tempo reale 109
- esercitazioni**
 adattare un report cronologico predefinito 147
 creare un semplice flusso di lavoro Strategia di routing 236
 creare un semplice report in tempo reale 141
- esportare dati di amministrazione 436
- estensione di timeout**
 configurare l'estensione predefinita 282
 configurare per una coda 259
- estensioni annuncio, configurare 304
 estensioni interattive, configurare 304
- F**
- fasi, configurare per una coda 258
- file .wav
 configurare 300
 requisiti 302
 utilizzare con Call Director 295
- file di testo, utilizzare per creare più utenti 57
- flussi di lavoro
 attivare 235
 collegare 232
 connettere 232
 informazioni sui flussi di lavoro di rete 378
 loop 228
 utilizzare con Call Director 203
 utilizzare dati statistici 206
 utilizzare funzioni database 210
 utilizzare piani 204
- flussi di lavoro di rete
 creare 383
 informazioni su 378
- flussi di lavoro Elaborazione coda
 attivare 235
 collegare 232
 considerazioni di pianificazione 227
 considerazioni su collaborazione Web 357
 informazioni 226
 loop 228
 terminare 229
 uscire 229
- flussi di lavoro Strategia di routing
 attivare 235
 collegare 232
 considerazioni di pianificazione 200
 creare 223
 esempio di un semplice flusso di lavoro voce 199
 ignorare le impostazioni coda errori 226
 ignorare le impostazioni di Call Director 225
- informazioni su 198
 requisiti Microsoft CRM 461
 utilizzare con Call Director 203
 utilizzare dati contatto 207
 utilizzare funzioni database 210
 utilizzare funzioni personalizzate 218
 utilizzare informazioni su origine e destinazione 201
 utilizzare piani 204
- flusso di lavoro Strategia di routing predefinito
 configurare per collaborazione Web 368
 configurare per e-mail 342
 configurare per voce 282
- fogli di lavoro delle risorse 15
- formula, scegliere per il calcolo del livello di servizio 447
- funzione Autoattività, configurare per un utente 35
- funzione Chiamate in uscita
 attivare 329
 configurare le opzioni 320
 informazioni su 322
- funzione livello reporting, informazioni su 116
- funzione Operatore, configurare per Call Director 308
- funzione reporting, informazioni su 107
- funzione Squillo senza risposta
 configurare 285
- funzioni
 applicazione Manager 23
- funzioni database, utilizzare nei flussi di lavoro 210
- funzioni personalizzate
 codici restituiti 221
 gestione eccezioni 221
 gestire dati contatto 219
 limitazioni di runtime 221
 requisito a prova di thread 221
 scrivere 219
 tipo di dati e dichiarazione 220
 vincolo di allocazione memoria 221
- G**
- gestione contatti multipla
 configurare regole di gestione contatti 181
 configurare una chiamata o una richiamata come contatto principale 195
 passare a 194
 selezionare regole di gestione contatti per un utente 38
- gestione dati, configurare le opzioni predefinite 436
- Gestisci contatti multipli
 informazioni 179
- grafici a barra, specificare in un report 133
 grafici, specificare in un report 133

- gruppi
autorizzazione monitoraggio 45
configurare 172
considerazioni sull'impostazione 171
gruppi aree funzionali 172
informazioni su 171
monitoraggio in tempo reale 108
report cronologici 111
report cumulativi 113
specializzazione 171
- gruppi virtuali
configurare 178
informazioni su 176
monitoraggio in tempo reale 108
report cronologici 111
report cumulativi 113
- I**
- ID chiamante
configurare per chiamate in uscita 317
ignorare l'impostazione predefinita 262, 264
- implementazione, pianificazione 13
- impostazioni del server IMAP, configurare per e-mail 424
- impostazioni del server SMTP, configurare per e-mail 424
- impostazioni di diagnostica, configurare 420
- impostazioni di gestione contatti 38
- impostazioni predefinite dei messaggi e-mail, configurare 346
- impostazioni SAP CIC, configurazione 454
- impostazioni SAP ICI, configurazione 456
- impostazioni server CSTA, configurare 285
- impostazioni specifiche per supporto, configurare per un utente 40
- impostazioni utente predefinite, ripristinare 422
- impostazioni utente, ripristinare 422
- incremento priorità, configurare in una coda 260
- Indicatore contatti in attesa
configurare 431
- indicatore contatti in attesa
informazioni su 433
- indirizzo informazioni aggiuntive, utilizzare 256
- informazioni cliente, raccogliere in flussi di lavoro 203
- informazioni coda generali, configurare 255
- informazioni sito, configurare 422, 423
- integrazione CRM
configurare le opzioni 454
impostazioni SAP CIC 454
impostazioni SAP ICI 456
integrare con Microsoft 461
- integrazione dell'Applicazione OpenScape UC, configurare 458
- integrazione Microsoft CRM
considerazioni flusso di lavoro Strategia di routing 461
requisiti utente 461
- integrazione presenze, configurare le opzioni 458
- interfaccia utente, informazioni 27
- intervalli
calcolare per fasi coda 251
configurare l'intervallo di aggiornamento in tempo reale 431
configurare l'intervallo di scambio dei dati nella rete 389
configurare l'intervallo di timeout per l'amministratore principale 431
configurare l'intervallo globale report coda 163
configurare l'intervallo livello di servizio 446
specificare in un report cronologico 121
specificare in un report cumulativo 119
- intervalli coda globali, configurare 163
- intervalli report coda, configurare 163
- intervallo di aggiornamento in tempo reale, configurare 431
- intervallo di aggiornamento, configurare 431
- intervallo di timeout per l'amministratore principale, configurare 431
- intervallo di timeout, configurare per l'amministratore principale 431
- IVR
configurare le chiamate completate come Con risposta 452
- L**
- linee telefoniche, configurare per connessione alla rete 385
- lingua
configurare l'impostazione predefinita per collaborazione Web 371
configurare la lingua predefinita per Call Director 304
configurare una risorsa di collaborazione Web 358
- livelli di accesso per autorizzazioni 64
- livelli di competenze
attivare 192
informazioni su 191
valore predefinito 39
- livelli di sicurezza, visualizzare per categorie e-mail 348
- livello reporting completo, informazioni su 116
- livello reporting reparto, informazioni su 116
- livello reporting sito, informazioni su 116

- livello servizio**
- configurare l'intervallo 446
 - formule di calcolo 448
 - ignorare l'impostazione predefinita per una coda 262, 264
 - scegliere la formula di calcolo 447
- M**
- medie pesate, utilizzare per dati statistici in tempo reale sulle code e sugli aggregati 165
 - messaggi
 - creare per collaborazione Web 362
 - informazioni sui messaggi e-mail 337
 - selezionare per una coda collaborazione Web 269 - messaggi standard
 - creare per collaborazione Web 362
 - creare per e-mail 337 - messaggio d'errore, configurare per Call Director 305
 - metodi di distribuzione
 - configurare il metodo predefinito 391
 - utilizzo in rete 377 - metodo di distribuzione miglior sito 377
 - metodo di distribuzione sito preferito 377
 - modelli e-mail
 - informazioni su 337 - modelli utente
 - aggiornare 53
 - associazioni 50
 - configurare 51
 - creare un modello basato su un utente esistente 53
 - creare un nuovo modello 52
 - informazioni 49 - modem, configurare per un server Watchdog 75
 - moduli COM, scrivere 219
 - monitoraggio silenzioso
 - configurare le impostazioni 157 - motivi
 - configurare un motivo attività 71
 - configurare un motivo eliminazione 336
 - configurare un motivo mancata disponibilità 70
 - configurare un motivo post-elaborazione 72
 - creare un motivo eliminazione per richiamate 314
 - creare un motivo riprova per richiamate 313
 - informazioni sui motivi di Client Desktop 69 - motivi attività di follow-up
 - report cronologici 111
 - report cumulativi 113 - motivi attività di follow-up, configurare
 - motivi
 - configurare un motivo attività di follow-up 71 - motivi attività, configurare 71
 - motivi di Client Desktop, informazioni su 69
 - motivi eliminazione, creare 314, 336
 - motivi mancata disponibilità
 - configurare 70 - motivi post-elaborazione
 - configurare 72
 - configurare impostazione obbligatoria per un utente 35
 - report cronologici 111
 - report cumulativi 113 - motivi riprova, creare 313
 - motivi stato routing
 - configurare 69
 - report cronologici 111
 - report cumulativi 113 - multi-tenancy
 - accedere a un'unità operativa 24
 - aggiornare un database di progettazione 408
 - configurare l'unità operativa errore 415
 - configurare le risorse 408
 - configurare le unità operative 408
 - configurare un utente a livello del sistema 410
 - configurare una destinazione e-mail 413
 - informazioni su 403
 - passare a 404
 - ruoli dell'amministratore 406

N

 - navigazione predefinita, configurare per Call Director 307
 - nome applicazione monitoraggio sistema, configurare 289
 - notifiche
 - configurare 79
 - selezionare il server Watchdog 424 - notifiche, configurare metodi per report 156
 - numeri di transito di rete
 - configurare 387
 - informazioni su 385 - numeri esclusi, creare 315
 - numeri selezionabili, configurare per connessione alla rete 385
 - numero agenti, effetto sull'impostazione coda 248
 - numero fallback, configurare 289

O

 - operazioni di configurazione, panoramica 13
 - operazioni di pianificazione 13
 - opzioni
 - configurare le opzioni globali 417
 - configurare per Call Director 303
 - configurare per collaborazione Web 368
 - configurare per connessione alla rete 389

- configurare per dati statistici 446
- configurare per e-mail 342
- configurare per gestione dati 436
- configurare per i report centralizzati 396
- configurare per l'integrazione presenze 458
- configurare per la funzione Chiamate in uscita 320
- configurare per la ricerca contatti 435
- configurare per richiamate 315
- configurare per routing 182
- configurare per voce 282
- opzioni dei report
 - configurare i colori nei report 162
 - configurare i periodi di mantenimento per report 442
 - configurare il periodo di mantenimento per dati di collaborazione Web 445
 - configurare il periodo di mantenimento per dati e-mail 444
 - configurare il primo giorno della settimana 164
 - configurare l'intervallo globale report coda 163
 - configurare l'ora di manutenzione dati 436
 - configurare la posizione di output del workforce management 166
 - configurare le impostazioni del monitoraggio silenzioso 157
 - configurare le impostazioni di output predefinite 156
 - configurare le opzioni degli elenchi 159
 - configurare le opzioni dei report del sistema
 - opzioni dei report del sistema, configurare 162
 - configurare le opzioni dei report utente 156
 - configurare le opzioni Report in tempo reale code 165
 - configurare metodi di notifica 156
- opzioni dei report utente
 - configurare i colori nei report 162
 - configurare le impostazioni del monitoraggio silenzioso 157
 - configurare le impostazioni di output predefinite 156
 - configurare le opzioni degli elenchi 159
 - configurare metodi di notifica 156
 - informazioni su 156
- opzioni del sistema, configurare 422
- opzioni dell'applicazione, configurare 431
- opzioni di conferma, configurare 419
- opzioni di output
 - configurare le impostazioni predefinite per i report 156
 - specificare per un report cronologico 138
 - specificare per un report in tempo reale o cumulativo 137
- opzioni di routing, configurare 182
- opzioni predefinite, configurare 417
- opzioni report
 - configurare per report centralizzato 396
- opzioni Richiamata Web, configurare 319
- opzioni voce, configurare 282
- ora di manutenzione dati, configurare 436
- ordine delle colonne in un report, specificare 129
- origini
 - configurare per collaborazione Web 365
 - configurare per e-mail 341
- origini dati, configurare
 - origini dati esterne, configurare 81
- origini monitorate
 - configurare per collaborazione Web 365
 - configurare per e-mail 341
- ottenere la lingua di collaborazione Web 356

P

- PABX, vedere piattaforme di comunicazione
- panoramica della progettazione 13
- panoramiche
 - configurare un report 117
 - configurare un utente 31
 - configurare una coda 254
 - configurare una visualizzazione bacheca 97
 - configurare una visualizzazione Broadcaster 86
- parole chiave, utilizzare per instradare messaggi e-mail 332
- password
 - account di amministratore principale 25
 - cambiare 421
 - restrizioni per utenti SAP CIC 34
- periodi
 - specificare nei report cronologici 119
 - specificare nei report cumulativi 119
- periodi di mantenimento
 - configurare per dati di collaborazione Web 445
 - configurare per dati e-mail 444
 - configurare per dati nei report 442
- persona da contattare
 - configurare per il centro contatti 422, 423
 - configurare per l'unità operativa 408
 - configurare per un sito in rete 386
 - configurare per una posizione 69
- piani
 - configurare per e-mail 344
 - configurare per la connessione alla rete 390
 - configurare per richiamate 318
 - effetto sull'impostazione delle code 246
- piani di routing
 - configurare per e-mail 344

- configurare per richiamate 318
- pianificare un report cronologico 134
- piattaforme di comunicazione 285
 - interazione di base con il sistema 274
 - risorse definite 278
 - tipi supportati 273
- più utenti
 - creare importando un file di testo 57
 - creare in base a un modello utente 56
 - requisiti Elenco utenti 58
- posizioni
 - configurare 68
 - eseguire report in riferimento a 121
- posizioni dati
 - aggiungere 440
 - eliminare 442
- preferenze sulle competenze
 - attivare 193
 - valore predefinito 39
- pre-riempimento
 - preferenze sulle competenze 39
- pre-riempire
 - livelli di competenze 39
- prevedere, utilizzare report cumulativi 113
- primo giorno della settimana, configurare per report 164
- priorità, configurare per una coda 262
- profili
 - configurare 62
 - elenco di profili predefiniti 59
 - informazioni su utente 59
 - livelli di accesso autorizzazioni 64
- profili utente
 - configurare 62
 - elenco di profili predefiniti 59
 - informazioni su 59
- profili utente predefiniti 59
- profili utente predefiniti, informazioni su 59
- Profilo agente 61
- profilo Agente telefonia 61
- Profilo amministratore 59
- Profilo Amministratore principale 60
- Profilo associato A 61
- Profilo associato E 61
- profilo di logon, salvare 27
- Profilo Esperto di telecomunicazioni 60
- Profilo Manager 60
- profilo Supervisore 60
- proprietà report generali, configurare 117
- proprietà utente generali, configurare 33
- protezione
 - configurare l'opzione di protezione avanzata 429
 - configurare la comunicazione di rete 430
 - protezione avanzata, configurare 429
- punteggio competenze
 - configurare 188
 - informazioni su 186
 - schemi 187

R

- Real Time Server
 - configurare per un utente 35
 - distribuire su un server ausiliario 78
- regole di gestione contatti, configurare 181
- reparti
 - configurare 67
- report
 - assegnare un proprietario 117
 - assegnare utenti a 47
 - configurare le proprietà generali 117
 - impatto delle autorizzazioni monitoraggio 115
 - impostare soglie e allarmi 130
 - includere siti in rete 387
 - includere una tabella o grafico 117
 - informazioni su attività 114
 - informazioni su cronologici 111
 - informazioni su tempo reale 108
 - informazioni sui cumulativi 113
 - modificare 117
 - panoramica della configurazione 116
 - selezionare il contenuto 122
 - selezionare il tipo 117
 - selezionare le risorse da documentare 122
 - specificare i dati statistici da visualizzare 129
 - specificare i report per una coda 268
 - specificare l'ordine delle colonne 129
 - specificare le opzioni di output 137
 - specificare un grafico a barra 133
 - visualizzare dati per un aggregato 270
- report attività
 - generare per origini 154
 - generare per utenti 153
 - informazioni su 114
- report attività origine
 - generare 154
 - informazioni su 114
- report attività utente
 - esempio 115
 - generare 153
 - informazioni su 114
- report centralizzato
 - configurare il server report centralizzati 396
 - configurare le impostazioni server per i siti in rete 397

- configurare le opzioni 396
- configurare un utente 395
- consolidamento dati 394
- funzionalità limitata 394
- funzioni Manager disponibili 394
- generare report 394
- informazioni su 393
- profili utente predefiniti 395
- vantaggi 393
- report cronologici
 - configurare 116
 - esportare in un file 138
 - includere un grafico a barra 133
 - informazioni su 111
 - pianificare per eseguire immediatamente 135
 - pianificare per eseguire periodicamente 136
 - pianificare per eseguire una volta sola, nel momento specificato 135
 - selezionare le risorse da documentare 126
 - selezionare per l'invio tramite e-mail 138
 - selezionare per la stampa 138
 - selezionare per la visualizzazione sullo schermo 138
 - specificare il periodo 119
 - specificare le opzioni di output 138
 - tipi di utilizzo comuni 111
- report cumulativi
 - configurare 116
 - esempi 114
 - impostare soglie e allarmi 130
 - includere un grafico a barra 133
 - informazioni su 113
 - selezionare le risorse da documentare 124
 - specificare il periodo 119
 - specificare le opzioni di output 137
 - tipi di utilizzo comuni 114
- report e-mail
 - configurare l'opzione 168
 - specificare le opzioni di output 140
- report in tempo reale
 - attivare e visualizzare 146
 - configurare 116
 - esempi 109
 - impostare soglie e allarmi 130
 - includere un grafico a barra 133
 - informazioni su 108
 - selezionare le risorse da documentare 123
 - specificare le opzioni di output 137
 - tipi di utilizzo comuni 110
- report in tempo reale code
 - utilizzare medie pesate 165
- report in tempo reale code, includere contatti in ricezione e senza risposta 165
- requisiti Elenco utenti, per creare più utenti 58
- ricerca contatti, configurare 435
- ricerca nella cronologia, condurre per messaggi e-mail 349
- richiamate
 - configurare il piano di routing 318
 - configurare il ritardo selezione automatica 316
 - configurare il tempo massimo per l'immissione di un risultato 316
 - configurare l'ID chiamante 317
 - configurare le opzioni di creazione all'abbandono 316
 - configurare le opzioni predefinite 315
 - configurare le opzioni Richiamata Web 319
 - configurare un piano in un elenco in uscita 325
 - configurare una coda per creare una richiamata all'abbandono 255
 - creare motivi eliminazione 314
 - creare un elenco in uscita 323
 - creare un motivo riprova 313
 - creare un numero escluso 315
 - elaborazione code 312
 - elenco delle richiamate pianificate 114
 - generare un Elenco richiamate pianificate 321
 - importare da un elenco in uscita 322
 - informazioni sulla funzione Richiamata 311
 - monitoraggio in tempo reale 108
 - report cronologici 111
 - report cumulativi 113
 - riaccodamento predefinito 312
- risorse
 - selezionare per un report cronologico 126
 - selezionare per un report cumulativo 124
 - selezionare per un report in tempo reale 123
- risorse di HiPath 3000 277
- risorse di HiPath 4000 276
- risorse di OpenScape 4000 276
- risorse di OpenScape Business 277
- risorse di OpenScape Voice 274
- risorse monitorate, configurare per un utente 45
- risposte del cliente non valide, configurare il messaggio visualizzato da Call Director 309
- routing basato su competenze
 - attivare routing prestazioni 264
 - calcolare gli intervalli fasi coda 253
 - configurare l'incremento priorità in una coda 260
 - configurare le fasi coda 260
 - configurare le opzioni 182
 - configurare le priorità della coda 264
 - considerazioni di impostazione coda 245

informazioni su 174
passare a 16, 185
routing basato sui gruppi 171
calcolare gli intervalli fasi coda 251
configurare le opzioni 182
informazioni su 171
routing prestazioni, attivare 264

S

scelte rapide
ripristinare le impostazioni predefinite 422

server
configurare le impostazioni per i siti in rete dei report centralizzati 397
configurare un server ausiliario 78
configurare un server ausiliario per un utente 35
eseguire server SAP su server ausiliario 75
informazioni su 73
modificare le proprietà 74

server ausiliario
configurare per un utente 35
configurare un Real Time Server su 78
eseguire server SAP su 75

server di interazione Web
configurare la porta per richiamate Web 319
configurare porta per Collaborazione Web 371
configurare porte non protette e protette 427
configurazione della porta per VoiceXML 292

server di OpenScape Contact Center
informazioni su 73
modificare le proprietà 74

server e-mail in entrata, configurare 424

server e-mail in uscita, configurare 424

server Watchdog, configurare 75

sincronizzazione della configurazione, *vedere* Config Sync

siti in rete
configurare 386
configurare le impostazioni server per i report centralizzati 397
includere nei report 387
monitoraggio in tempo reale 108

siti, monitoraggio in tempo reale 108

soglie
configurare per colonne in un report 130
configurare per un elemento bacheca 103
configurare per un elemento visualizzazione Broadcaster 91
configurare per un utente 43

soglie di prestazione personale, configurare per un utente 43

spaziatura automatica, configurare per Broadcaster 434
stato gestione Attività di follow-up, configurare impostazione automatica per un utente configurare attività di follow-up automatiche 35

T

tempo attività di follow-up massimo, configurare per un utente 44
tempo attività di follow-up medio, configurare per un utente 44
tempo coda, effetto sull'impostazione coda 248
tempo di attesa, configurare per chiamate 450
tempo di riserva manuale, configurare 182
tempo di riserva, configurare per contatti in coda 182
tempo in gestione massimo, configurare per un utente 44
tempo in gestione medio, configurare per un utente 44
tempo non principale massimo, configurare per un utente 44
tempo non principale medio, configurare per un utente 44
tempo offerta max., configurare 183
tempo offerta, configurare 183
traffico, effetto sull'impostazione coda 248
trasmettere informazioni 85
turni, configurare 453

U

unità disco interne, aggiungere per memorizzazione dati 440
unità disco, aggiungere per memorizzazione dati 440
unità operativa errore, configurare per multi-tenancy 415
unità operative
accedere a 24
configurare per multi-tenancy 408

URL
aprire automaticamente pagine Web associate ai contatti 256
creare per collaborazione Web 363
selezionare per una coda 269

URL di time-out
configurare predefinito per collaborazione Web 368

URL di timeout
configurare per una coda 259

utenti
assegnare a report 47
completare una definizione utente Config Sync 281
configurare identificazione del sistema 34
configurare il gruppo di backup 40
configurare l'accesso all'applicazione 35

Indice alfabetico

configurare l'elenco team 47
configurare le autorizzazioni 36
configurare le impostazioni di collaborazione
 Web 41
configurare le impostazioni specifiche per
 supporto 40
configurare le proprietà generali 33
configurare le risorse monitorate 45
configurare soglie di prestazione personale 43
creare in base a un modello utente 54
creare vari importando un file di testo 57
creare vari in base a un modello utente 56
monitoraggio in tempo reale 108
panoramica della configurazione 31
report cronologici 111
report cumulativi 113
selezionare le competenze per 38
selezionare regole di gestione contatti 38
utenti SAP CIC
 restrizioni password 34
 selezionare il tipo agente CRM 35
utenti SAP ICI, configurare 40
utilizzo
 configurare per un utente 44
 includere tempo Inattivo 451
utilizzo dati totale, visualizzare 440
utilizzo dati, visualizzare 440

V

visualizzazioni
 configurare una visualizzazione bacheca 97
 configurare una visualizzazione Broadcaster 86
visualizzazioni bacheca
 configurare il contenuto 99
 configurare la distribuzione 104
 configurare le informazioni generali 98
 configurare un elemento 101
 configurare una soglia su un elemento 103
 panoramica della configurazione 97
 tipi di contenuto 85
visualizzazioni Broadcaster
 configurare 86
 configurare il contenuto 88
 configurare la distribuzione 93
 configurare le informazioni generali 87
 configurare un elemento 89
 tipi di contenuto 85
VoiceXML
 attivazione e configurazione 292
volume contatti, effetto sull'impostazione coda 248

