



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center V11

Agent Portal Web V11

Agent Portal Web

Istruzioni per l'uso
10/2021

Notices

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

Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Informazioni sul presente manuale.	6
1.1 Terminologia e stili tipografici	6
1.1.1 Formattazione	6
1.1.2 Terminologia	6
1.1.3 Nota	7
1.2 Elenco delle abbreviazioni	7
2 Portale agenti Web- Breve introduzione	10
3 Avvio del Portale agenti Web.	12
3.1 Avvio iniziale	12
3.2 Accesso al Portale agenti Web	14
3.3 Accesso a Agent Portal Web con Circuit	15
4 Interfaccia utente e configurazione di base	18
4.1 Intestazione e funzioni.	18
4.2 Broadcaster	20
4.3 Panoramica delle schede e delle aree di lavoro	20
4.4 Area Contatti attivi	21
4.4.1 Panoramica	21
4.4.1.1 Regolazione delle colonne	21
4.4.1.2 Dettagli dei contatti attivi	22
4.5 Speed List area (Area Elenco di selezione rapida)	23
4.5.1 Panoramica	23
4.5.1.1 Regolazione delle colonne	23
4.5.1.2 Dettagli contatto.	24
4.5.2 Chiamata a un contatto dall'Elenco di selezione rapida	24
4.5.3 Creazione di un contatto nell'Elenco di selezione rapida	24
4.5.3.1 Creazione di un nuovo contatto	25
4.5.4 Visualizzazione dei dettagli di un contatto nell'Elenco di selezione rapida	25
4.5.5 Modifica di un contatto nell'Elenco di selezione rapida	25
4.5.6 Eliminazione di un contatto dall'Elenco di selezione rapida	26
4.6 Area Elenco team	27
4.6.1 Panoramica	27
4.6.1.1 Regolazione delle colonne	27
4.6.2 Dettagli nell'Elenco team	28
4.6.3 Stato agente nell'Elenco team	28
4.6.4 Chiamata a un agente dall'Elenco team	29
4.6.5 Aggiunta di un agente alla barra del team	29
4.6.6 Conversazione con un agente dall'elenco team	29
4.7 Area delle code	31
4.7.1 Panoramica	31
4.7.2 Regolazione delle colonne	31
4.7.3 Dettagli delle code	32
4.8 Area Registro attività	33
4.8.1 Panoramica	33
4.8.2 Regolazione delle colonne	33
4.8.3 Dettagli Registro attività	34

Contents

4.9	Area prestazioni personali	35
4.9.1	Panoramica	35
4.9.2	Informazioni sulle prestazioni personali	35
4.10	Area Impostazioni	38
4.10.1	Panoramica delle impostazioni	38
4.10.2	Dispositivi	38
4.10.2.1	Aggiungi dispositivo	38
4.10.2.2	Modifica dispositivo	39
4.10.2.3	Rimuovi dispositivo	40
4.10.3	Agente	40
4.10.4	Audio	42
4.10.5	Broadcaster	42
4.11	Area Messaggi del sistema	43
4.11.1	Panoramica	43
4.12	Configurazione di base	44
4.12.1	Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro	44
4.13	Intestazione e funzioni con circuito	44
5	Funzionalità Contact center	48
5.1	Accesso e disconnessione su OpenScape Contact Center	48
5.1.1	Accesso	48
5.1.2	Disconnessione	49
5.2	Utilizzo di OpenScape Contact Center	50
5.2.1	Informazioni sugli stati di routing	50
6	Gestione delle chiamate con il Portale agenti Web	52
6.1	Avvio delle chiamate	52
6.2	Accettazione di una chiamata	53
6.3	Messa in attesa di una chiamata	53
6.4	Inizio di una consultazione	54
6.5	Trasferimento di chiamate	54
6.5.1	Trasferimento con supervisione	54
6.5.2	Trasferimento senza supervisione	55
6.6	Riaccoda chiamata	55
6.7	Inizio di conferenze	56
6.7.1	Conferenza a tre	56
6.7.2	Aggiungere altri partecipanti	56
6.7.3	Monitoraggio di una conferenza	57
6.8	Post-elaborazione di una chiamata	57
6.9	Funzionalità periferica preferita	58
6.9.1	Modifica della periferica preferita	58
6.10	Gestione delle chiamate con Circuit	59
7	Gestione delle richiamate con il Portale agenti Web	62
7.1	Creazione di una nuova richiamata	63
7.1.1	Campi del pannello "Crea nuova richiamata"	64
7.1.2	Gestione del piano richiamate	64
7.1.3	Gestione dei dati contatto	65
7.2	Gestione di una richiamata	66
8	Gestione delle e-mail con il Portale agenti Web	70
8.1	Composizione di una nuova e-mail	71
8.2	Ricezione di un messaggio e-mail	72
8.3	Gestione delle e-mail in entrata	74

8.3.1	Risposta a un'e-mail	74
8.3.2	Posticipo di un'e-mail	75
8.3.2.1	Ripresa di un'e-mail	76
8.3.3	Trasferimento di un'e-mail	76
8.3.3.1	Trasferimento interno	76
8.3.3.2	Trasferimento esterno	77
8.3.3.3	Consultazione esterna	77
8.3.4	Riaccodamento di un'e-mail	78
8.3.5	Eliminazione di un'e-mail	79
8.3.6	Stampa di un'e-mail	79
8.3.7	Post-elaborazione di un'e-mail	79
9	Gestione di sessioni Collaborazione Web con il Portale agenti Web	82
9.1	Ricezione di chat di Collaborazione Web	82
9.2	Risposta a un contatto di Collaborazione Web	83
9.2.1	Digitare un messaggio in una sessione di Collaborazione Web	83
9.2.2	Inserimento di un messaggio standard in una risposta di Collaborazione Web	84
9.2.3	Inserimento di un emoticon in un messaggio di collaborazione Web	84
9.2.4	Inserimento di un URL in un messaggio di collaborazione Web	84
9.2.5	Invitare un altro utente a partecipare a una sessione di Collaborazione Web	85
9.2.6	Riaccodare una sessione di Collaborazione Web	85
9.2.7	Richiesta di un numero di telefono al contatto	87
9.3	Disconnessione da una sessione di collaborazione Web	87
9.4	Post-elaborazione di una sessione di collaborazione Web	87
10	Funzionalità di conversazione a 360°	90
10.1	Come utilizzare la funzionalità Conversazione 360°	91
11	Uso delle barre di selezione rapida e del team	94
11.1	Barra di selezione rapida	94
11.1.1	Aggiunta di una voce alla Barra di selezione rapida	94
11.1.2	Eliminazione di una voce dalla Barra di selezione rapida	95
11.1.3	Chiamata a una persona nella Barra di selezione rapida	95
11.2	Barra del team	95
11.2.1	Aggiunta di una voce alla Barra del team	96
11.2.2	Eliminazione di una voce della Barra del team	96
11.2.3	Esecuzione di una chiamata a un agente tramite la barra del team	97
11.2.4	Avvio di una chat con un agente tramite la barra del team	97
12	CLIP per le chiamate in uscita	98
13	Avvio di una chat con agenti e supervisori	100
13.1	Avvio di una nuova sessione di chat	100
13.2	Gestione delle sessioni di chat in entrata	100
14	Web Interaction SDK	102
14.1	Avvio iniziale	102
14.2	Applicazioni chat	103
14.3	Richiamate Web	104
15	WebRTC - Telefonia integrata con voce	106
16	Portale agenti Web come applicazione desktop	109
16.1	Introduzione	109
16.2	Funzioni	111
A	Tasti di scelta rapida	114

1 Informazioni sul presente manuale

La presente Guida utente descrive come utilizzare il Portale agenti basato sul Web. Tutte le fasi di lavoro per l'utilizzo dell'applicazione vengono descritte in modo semplice e intuitivo.

1.1 Terminologia e stili tipografici

1.1.1 Formattazione

La tabella seguente descrive gli stili di formattazione del testo utilizzati nel presente manuale d'uso con il rispettivo significato.

Formattazione	Significato
Grassetto	Elementi dell'interfaccia utente su cui viene fatto clic o che vengono selezionati e/o attivati, ovvero pulsanti, caselle di controllo, pulsanti di opzione e voci di menu
"Virgolette"	Elementi dell'interfaccia utente normalmente identificati con il rispettivo nome, ovvero nomi di finestre di dialogo o di altre finestre, icone, campi, aree di lavoro, schede, colonne
<i>Grassetto corsivo</i>	Nomi di database, variabili, file
MAIUSCOLO	Tasti (MAIUSC, CTRL, ALT)
<i>Corsivo</i>	Comandi ed esempi
Courier	Testo di output, messaggi di errore, parametri e testo sorgente

Table 1 Stili tipografici

1.1.2 Terminologia

I seguenti termini descrivono le attività che vengono effettuate mediante tastiera o mouse, nonché lo stato dei pulsanti di comando sullo schermo.

Termine	Significato
Premere	Premere un tasto della tastiera.
Invio	Digitare lettere, numeri, nomi di database, variabili.
Invio	Premere il tasto di conferma (tasto INVIO o Ritorno a capo).
Fare doppio clic	Premere il pulsante sinistro del mouse per due volte in rapida successione.

Table 2 Terminologia

Termine	Significato
Fare clic con il pulsante destro del mouse/ pulsante destro del mouse	Premere una sola volta il pulsante destro del mouse.
Selezionare o evidenziare	Fare clic con il pulsante sinistro del mouse per una volta su un elemento.
Trascinare	Selezionare un oggetto, quindi spostare l'oggetto in una nuova posizione mantenendo premuto il pulsante sinistro del mouse.
Rilasciare	Rilasciare il pulsante sinistro del mouse per liberare l'oggetto trascinato. Questo passaggio è sempre successivo all'azione di "Trascinare".
Attivato	I comandi attivi vengono visualizzati in testo nero, per indicare che ora sono disponibili per l'utente. Le icone attive vengono visualizzate nel colore normale quando sono disponibili.
Disattivato/non rilasciato	I comandi e le icone disattivati vengono visualizzati in grigio, per indicare che non sono disponibili per l'utente.
Pulsante/icona	Pulsante per attivare funzioni.

Table 2 Terminologia

1.1.3 Nota

In questo manuale d'uso sono utilizzate le note seguenti:

Note: Indica informazioni utili e importanti per il flusso di lavoro.

Important: Indica una situazione che può causare guasti funzionali o danni materiali.

1.2 Elenco delle abbreviazioni

Abbreviazione	Significato
GUI	Graphical User Interface, interfaccia utente grafica
HSB	Hue, Saturation, Brightness (Tonalità, saturazione, brillantezza): spazio di colore

Table 3 Abbreviazioni utilizzate nel presente manuale d'uso

Informazioni sul presente manuale

Elenco delle abbreviazioni

Abbreviazione	Significato
OSCC	OpenScape Contact Center
RGB	Red, Green, Blue (Rosso, verde, blu): spazio di colore
SW	Software
UC	Unified Communications

Table 3 Abbreviazioni utilizzate nel presente manuale d'uso

2 Portale agenti Web- Breve introduzione

Portale agenti Web rappresenta la versione via Web dell'applicazione Portale agenti e offre svariati strumenti utili per assistere gli agenti di OpenScape Contact Center in attività quali rispondere ai contatti, tenere traccia delle attività dei contatti, effettuare richiamate e trovare rapidamente le informazioni necessarie. Per il Portale agenti Web non è necessaria la configurazione del firewall, è possibile accedervi tramite browser ed è più veloce della versione Java.

Il Portale agenti Web consente agli agenti di controllare varie funzioni del telefono, come:

- digitazione di numeri telefonici
- accettazione, trasferimento, messa in attesa e conclusione delle chiamate
- esecuzione di richiamate
- ricezione e risposta per richieste di Web Collaboration instradate
- gestione delle e-mail
- utilizzo della funzione **Conversazione 360°** , ovvero tutta l'interazione con il cliente insieme ai dati del cliente, ad esempio numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di casa/ufficio, data di nascita e altro

Un elenco di selezione rapida è incorporato nel Portale agenti Web con funzionalità di ricerca e di aggiunta di contatti.

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

3 Avvio del Portale agenti Web

3.1 Avvio iniziale

Prerequisiti

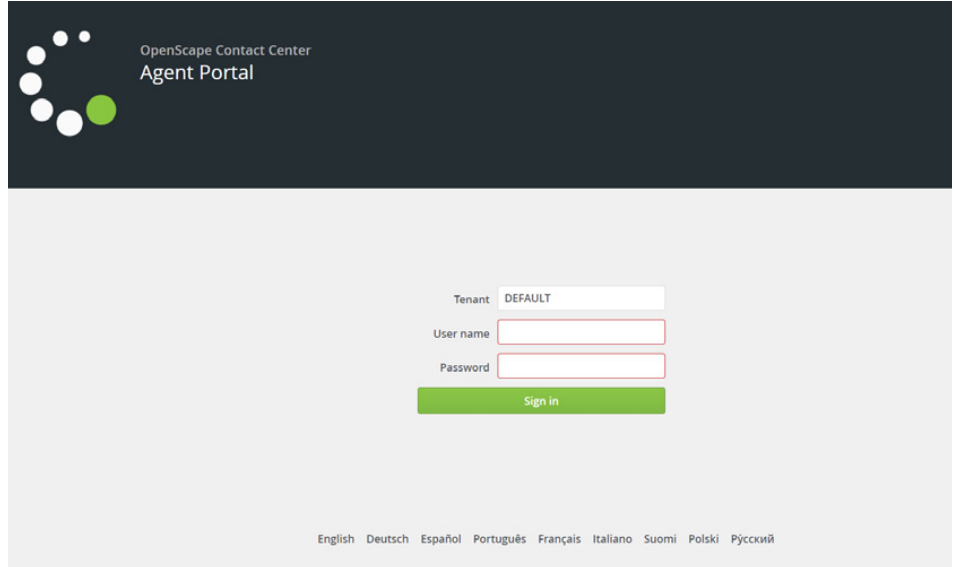
Il Portale agenti Web è un'applicazione basata su Web. Per poterlo utilizzare è necessario avere accesso a un browser Web. È possibile utilizzare i seguenti browser Web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

Procedura

1. Immettere l'indirizzo della pagina Web nella riga degli indirizzi del browser, ad esempio

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_o_ip>/agentportal`



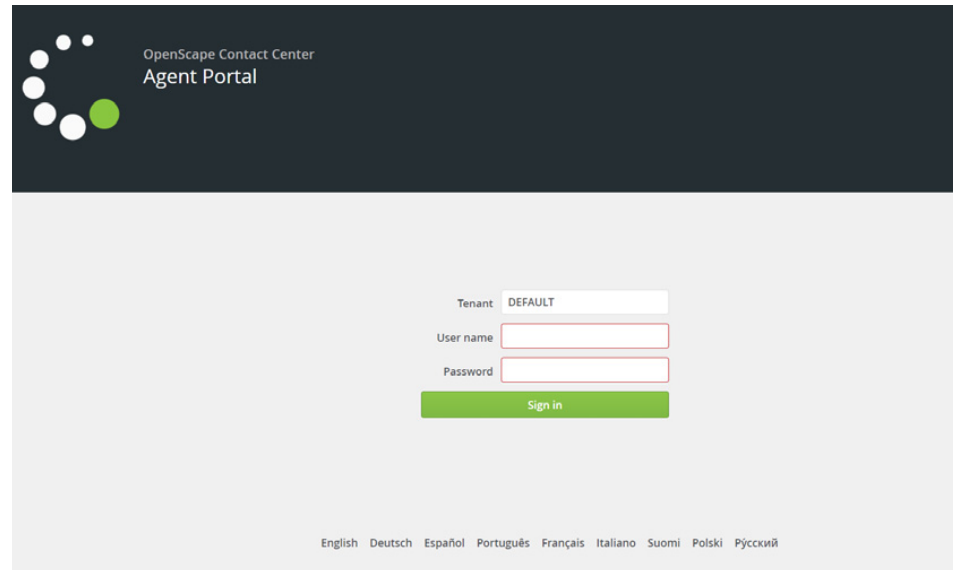
The screenshot shows the OpenScape Contact Center Agent Portal login interface. At the top, there is a dark header with the OpenScape logo (a circle of white dots with one green dot) and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". Below the header, the main content area is light gray. In the center, there is a login form with the following fields: "Tenant" (a dropdown menu showing "DEFAULT"), "User name" (a text input field), and "Password" (a text input field). Below these fields is a green "Sign in" button. At the bottom of the page, there is a row of language links: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, and Русский.

2. Per informazioni su come accedere al Portale agenti Web, vedere [Section 3.2, "Accesso al Portale agenti Web"](#).
Si apre la finestra principale del Portale agenti Web.

3.2 Accesso al Portale agenti Web

Prerequisiti

La finestra di accesso "Logon" viene visualizzata all'inserimento dell'URL del Portale agenti Web.



The screenshot shows the login interface for the OpenScape Contact Center Agent Portal. The header is dark blue with the logo (a cluster of white and green dots) and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". The main area is light gray and contains a login form with the following fields: "Tenant" (a dropdown menu showing "DEFAULT"), "User name" (a text input field), and "Password" (a text input field). Below these fields is a green "Sign in" button. At the bottom of the page, there is a horizontal list of language options: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, and Русский.

Procedura

1. Quando si accede per la prima volta, immettere il tenant al quale si è stati assegnati. (La selezione verrà memorizzata per gli accessi futuri).
2. Immettere i dati personali (Nome utente, Password) nei campi corrispondenti.
3. Fare clic sul collegamento della lingua di preferenza.
4. Fare clic su **Accedi**.

Viene visualizzata la finestra principale del Portale agenti Web.

5. Se si desidera una lingua diversa, ad esempio tedesco, spagnolo ecc., è possibile sceglierla in questa fase della procedura.

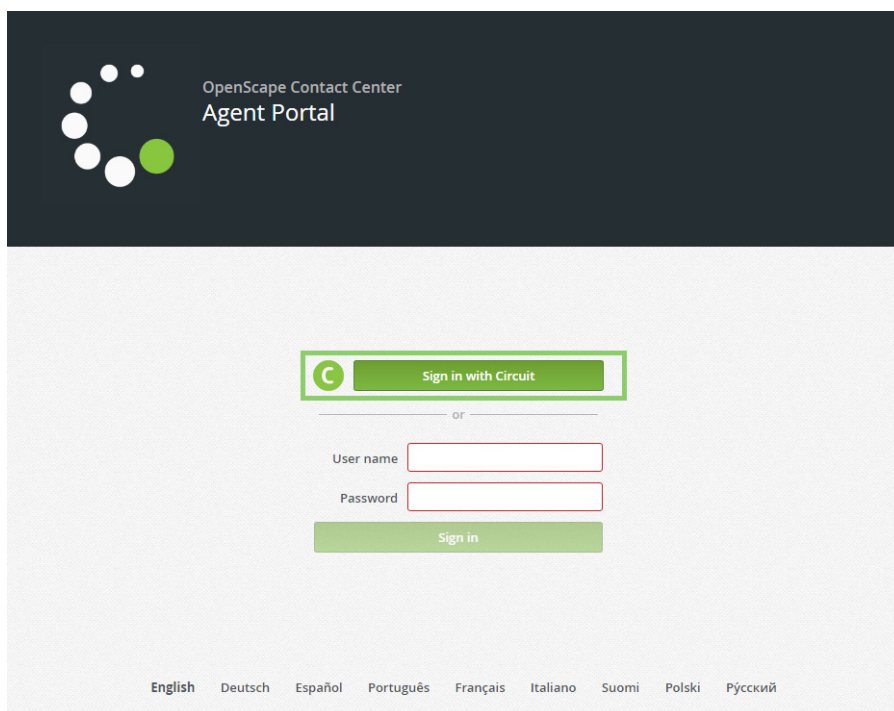
Note: Utilizzare l'autenticazione SAML2 per consentire agli utenti di accedere automaticamente. Per maggiori informazioni, fare riferimento al capitolo **Single Sign On tramite il protocollo SAML2** nel *Manuale di amministrazione Manager*

3.3 Accesso a Agent Portal Web con Circuit

Quando Circuit Sign On è attivato in OpenScape Contact Center, sarà visualizzata una nuova opzione per accedere a Agent Portal Web.

Circuit Sign On viene utilizzato anche per autenticare OpenScape Contact Center, così l'agente non deve essere autenticato sia su OpenScape Contact Center sia su Circuit.

Attention: Quando è configurata la funzione Multi-tenancy in OpenScape Contact Center, viene visualizzata una schermata che richiede il tenant. Quando sul tenant selezionato è attivato Circuit Sign On, viene visualizzata l'opzione per accedere a Agent Portal Web con un account Circuit.

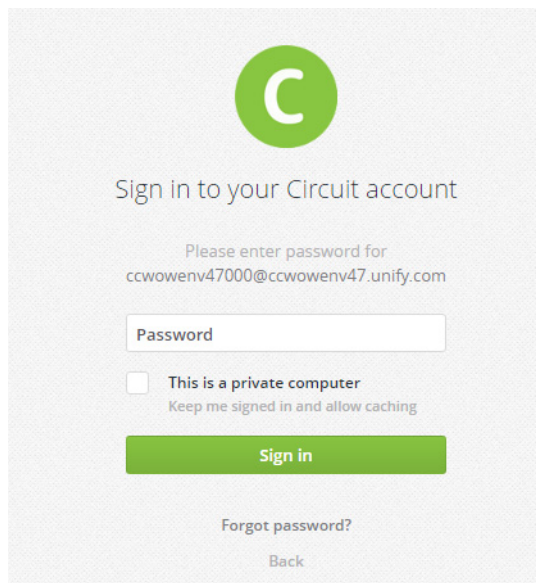


Inserire il nome utente Circuit e la password dell'account Circuit.

Attention: Quando si apre una sessione Circuit in un'altra scheda, la fase di autenticazione viene saltata. Sarà possibile cambiare account, per accedere con un account Circuit diverso.

Avvio del Portale agenti Web

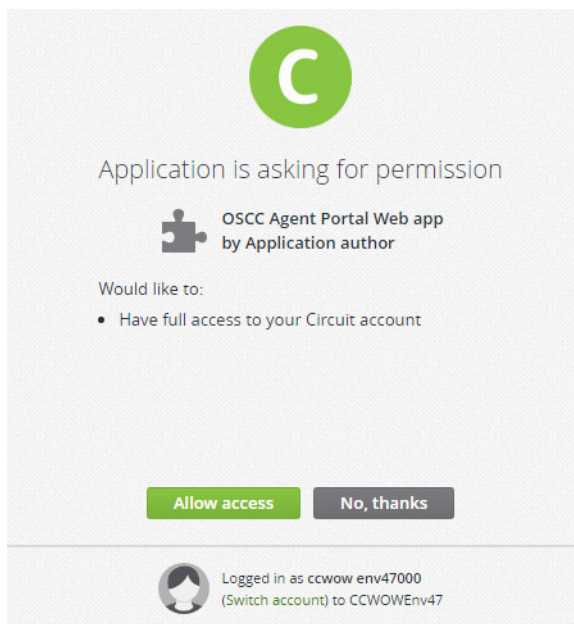
Accesso a Agent Portal Web con Circuit



The image shows the Circuit login interface. At the top is the Circuit logo, a green circle with a white 'C'. Below it, the text 'Sign in to your Circuit account' is displayed. A message asks the user to enter a password for the email 'ccwovenv47000@ccwovenv47.unify.com'. There is a password input field labeled 'Password'. Below the field is a checkbox labeled 'This is a private computer' with the subtext 'Keep me signed in and allow caching'. A green 'Sign in' button is positioned below the checkbox. At the bottom, there are links for 'Forgot password?' and 'Back'.

Saranno visualizzate le informazioni relative al nome e all'autore dell'applicazione. Vengono richieste le autorizzazioni necessarie per l'esecuzione di Agent Portal Web con l'integrazione di Circuit.

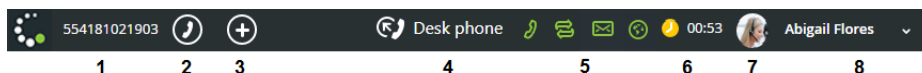
Fare clic su **Consenti accesso**



The image shows a permission request screen from Circuit. At the top is the Circuit logo. Below it, the text 'Application is asking for permission' is displayed. A puzzle piece icon is next to the text 'OSCC Agent Portal Web app by Application author'. Below this, it says 'Would like to:' followed by a list of permissions: 'Have full access to your Circuit account'. At the bottom, there are two buttons: 'Allow access' (green) and 'No, thanks' (grey). At the very bottom, there is a user profile icon and the text 'Logged in as ccwov env47000 (Switch account) to CCWOWEnv47'.

4 Interfaccia utente e configurazione di base

4.1 Intestazione e funzioni



1. Interni degli agenti

Facendo clic sull'icona dell'interno degli agenti si apre una nuova finestra in cui è possibile immettere un nuovo interno.

2. Esecuzione di una chiamata

Facendo clic sull'icona del telefono, viene visualizzato un menu a discesa dove è possibile immettere un numero o selezionare da un elenco di numeri già utilizzati.

Dopo aver immesso/selezionato il numero da chiamare, è necessario fare clic sul simbolo del telefono sulla destra del menu per effettuare la chiamata.

Una tastiera è a disposizione dell'agente durante una chiamata tramite il telefono integrato per effettuare la composizione di cifre di post-selezione ovvero DTMF. La tastiera ha le seguenti caratteristiche:

- Visualizzazione delle cifre digitate
 - Le cifre non sono chiare
 - Un'icona permette di rimuovere le incertezze
- Le cifre includono la rappresentazione dei caratteri alfabetici.

Un tasto Mute permette di silenziare il microfono, quando si partecipa a una chiamata



3. Crea richiamata

Facendo clic sull'icona + viene visualizzato un menu a discesa in cui è possibile richiedere una richiamata.

4. Selezione della periferica preferita

Quando si fa clic sull'icona per la selezione della periferica preferita, viene visualizzato un menu a discesa che consente di selezionare la periferica preferita, modificarne le impostazioni o configurare l'inoltro delle chiamate. Il menu a tendina ha le seguenti opzioni:

- Telefono scrivania
- Telefono integrato

Note: Questa opzione è disponibile solo se l'utente ha eseguito l'accesso a uno switch OpenScape Voice.

1. Quando si seleziona l'opzione **Integrated Phone (Telefono integrato)**, l'icona Impostazioni audio appare accanto all'icona del dispositivo preferito.



2. Fare clic sull'icona. Appare un menu a discesa con **impostazioni audio**.
3. Selezionare il dispositivo di **Uscita audio** e **Microfono** preferito
4. Fare clic su Altre opzioni e si verrà trasferiti alla scheda **Impostazioni audio**. Vedere di più in [Section 4.10.4, "Audio"](#)

5. Barra degli strumenti Contact Center

In quest'area è possibile selezionare il supporto o i supporti (voce, richiamata, e-mail, Collaborazione Web) ai quali si accederà.

Note: Verranno visualizzate solo le icone dei supporti a cui si ha accesso.

Per i dettagli, consultare [Chapter 5, "Funzionalità Contact center"](#).

6. Stato routing

In quest'area è possibile visualizzare lo stato corrente dell'utente e modificarlo come necessario. Le opzioni presenti sono Disponibile, Non disponibile, Attività e Attività di follow-up.

7. Avatar

In quest'area viene visualizzato l'avatar. Un avatar è un'immagine o una foto che rappresenta l'utente nel centro contatti.

Facendo clic sull'avatar viene visualizzata una finestra a comparsa che consente di navigare nel computer alla ricerca di un'immagine da impostare come nuovo avatar

8. Menu (nome utente)

Facendo clic sulla freccia accanto al nome viene visualizzato un menu a discesa che offre le funzioni seguenti:

- Esci
- Richiedi assistenza (solo se l'utente è autorizzato)

4.2 Broadcaster

Note: La funzionalità Broadcaster è disponibile solo se l'amministratore l'ha abilitata per l'utente. Quando l'amministratore abilita/disabilita la funzionalità, il Portale agenti la visualizza/nasconde automaticamente. Non è richiesto alcun intervento degli agenti.

Il Broadcaster visualizza annunci nonché informazioni generali e statistiche sul centro contatti.

4.3 Panoramica delle schede e delle aree di lavoro

È possibile alternare fra le diverse aree di lavoro utilizzando le schede disponibili sul lato sinistro dello schermo.

Scheda	Descrizione	Fare riferimento a
Contatti attivi	Mostra tutti i contatti attivi e i dettagli corrispondenti.	Section 4.4, "Area Contatti attivi"
Elenco di selezione rapida	L'area Contatti può essere utilizzata come rubrica telefonica personale.	Section 4.5, "Speed List area (Area Elenco di selezione rapida)"
Elenco team	I membri del team e i relativi stati sono riportati in questo elenco.	Section 4.6, "Area Elenco team"
Code	Mostra informazioni sulle code che l'utente può monitorare.	Section 4.7, "Area delle code"
Registro attività	Il Registro attività mostra le attività recenti dell'utente. Comprende la cronologia di chiamate, richiamate e sessioni di collaborazione Web.	Section 4.8, "Area Registro attività"
Prestazioni personali	In quest'area di lavoro sono disponibili dati statistici sulle prestazioni dell'utente.	Section 4.9, "Area prestazioni personali"

Table 4

Schede

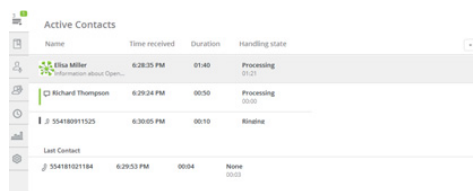
Scheda	Descrizione	Fare riferimento a
Impostazioni	Tutte le impostazioni delle funzionalità per il Portale agenti sono riunite in quest'area di lavoro.	Section 4.10, "Area Impostazioni"
Messaggi del sistema	Tutti i messaggi sullo stato del sistema sono disponibili in quest'area di lavoro.	Section 4.11, "Area Messaggi del sistema"

Table 4

Schede

4.4 Area Contatti attivi

4.4.1 Panoramica



Name	Time received	Duration	Handling state
Rita Miller Rita Miller about Open...	6:28:35 PM	01:40	Processing (1/2)
Richard Thompson	6:29:24 PM	00:50	Processing (0/0)
55418091525	6:30:05 PM	00:10	Ringing
Last Contact			
554181021184	6:29:53 PM	00:04	None (0/0)

In quest'area è disponibile un elenco di tutti i contatti gestiti al momento dall'utente e i dettagli dei contatti precedentemente attivi.

4.4.1.1 Regolazione delle colonne

Nell'area di lavoro **Contatti attivi** le colonne seguenti sono visualizzate per impostazione predefinita:

- Nome
- Orario di ricezione
- Durata
- Stato di gestione
- Durata non principale
- Destinazione
- Priorità


Interfaccia utente e configurazione di base

Area Contatti attivi

- Descrizione

È inoltre possibile mostrare o nascondere colonne aggiuntive. In base alla configurazione, ciascun agente può mostrare o nascondere colonne diverse.

Metodo

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando . La procedura viene illustrata in [Section 4.12.1, "Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro"](#).

Le colonne sono descritte in [Section 4.4.1.2, "Dettagli dei contatti attivi"](#).

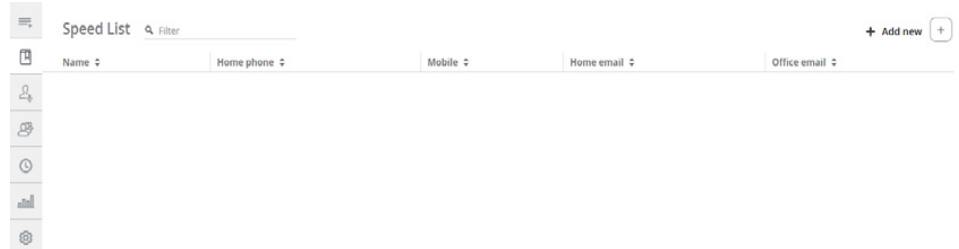
4.4.1.2 Dettagli dei contatti attivi

Colonna	Descrizione
Nome	Indica media type (voce, callback, Web Collaboration) il nome del contatto e il numero di telefono.
Orario di ricezione	Quando è stato offerto il contatto.
Durata	La somma di Elaborazione in corso e Durata non principale .
Stato di gestione	Fornisce informazioni su come viene gestito un contatto.
Durata non principale	Il periodo nel quale il contatto non era principale.
Destinazione	La destinazione del contatto ricevuto
Priorità	Priorità del contatto, da 1 (più bassa) a 100 (più alta).
Descrizione	Per i contatti trasferiti, la descrizione fa riferimento alla coda del contatto. Nessuna informazione disponibile qui per contatti diretti.

Table 5 Colonne nell'area di lavoro Contatti attivi

4.5 Speed List area (Area Elenco di selezione rapida)

4.5.1 Panoramica



Gli utenti del Portale agenti Web dispongono della propria rubrica telefonica personale dove possono salvare i dettagli dei contatti e/o accedere all'elenco aziendale collegato al Portale agenti Web.


Inoltre gli agenti possono utilizzare l'area di lavoro **Elenco di selezione rapida** per ricercare dettagli delle persone i cui dati sono conservati nel Portale agenti Web o contattarle direttamente (chiamata telefonica).

Nelle sezioni seguenti sono disponibili dettagli su come:

- Regolare le colonne
- Chiamare un contatto
- Creare un nuovo contatto
- Modificare un contatto
- Eliminare un contatto

4.5.1.1 Regolazione delle colonne

Metodo

È possibile visualizzare o nascondere le colonne facendo clic su . La procedura viene illustrata in [Section 4.12.1, "Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro"](#).

Le colonne sono descritte in [Section 4.5.1.2, "Dettagli contatto"](#).



4.5.1.2 Dettagli contatto

Colonna	Significato
Nome	Nome, cognome e numero telefonico principale del contatto.
Tel. abitazione	Numero telefonico dell'abitazione del contatto
Cellulare	Numero telefonico del cellulare del contatto
E-mail ufficio	Indirizzo e-mail ufficio del contatto
E-mail abitazione	Indirizzo e-mail abitazione del contatto

Table 6 Colonne nell'area Elenco di selezione rapida

4.5.2 Chiamata a un contatto dall'Elenco di selezione rapida

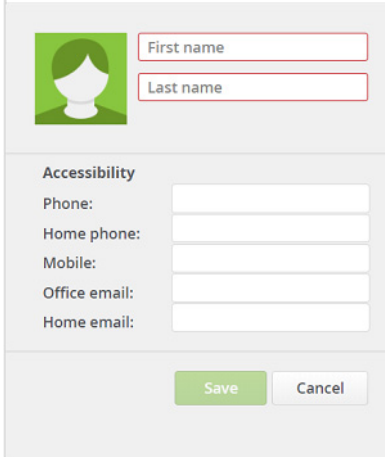
Metodo

1. Cercare il contatto da chiamare:
 - selezionare manualmente il contatto dall'elenco.
 - digitare il nome del contatto nel campo di testo "Filtro".
Il Portale agenti Web inizia la ricerca nell'elenco contatti in base al nome digitato dall'utente.
2. Avviare la chiamata:
 - Per un contatto con un numero telefonico:
Posizionare il mouse sopra il contatto selezionato e fare clic su  quando viene visualizzato.
 - Se a un contatto sono associati vari numeri telefonici, viene visualizzato un menu a comparsa con i numeri di telefono disponibili: Selezionare il numero di telefono necessario e fare clic su .

4.5.3 Creazione di un contatto nell'Elenco di selezione rapida

È possibile creare un nuovo contatto manualmente.

4.5.3.1 Creazione di un nuovo contatto



Prerequisiti

L'area di lavoro **Contatti** è aperta.

Metodo

1. Fare clic sul pulsante **+ Aggiungi nuovo** nell'angolo in alto a destra. Viene visualizzata la finestra di dialogo "Crea nuovo contatto".

2. Compilare i campi obbligatori **Nome, Cognome e Numero di telefono**. Il resto dei campi è facoltativo.

3. Fare clic su **Salva**.

Note: Se un campo obbligatorio non è stato compilato o contiene dati errati, il pulsante **Salva** non sarà disponibile

4.5.4 Visualizzazione dei dettagli di un contatto nell'Elenco di selezione rapida

Prerequisiti

L'area di lavoro **Contatti** è aperta.

Metodo

Selezionare un contatto facendo clic su di esso. Viene visualizzata la finestra di dialogo "Dettagli contatto".

4.5.5 Modifica di un contatto nell'Elenco di selezione rapida


Prerequisiti

L'area di lavoro **Contatti** è aperta.

Interfaccia utente e configurazione di base

Speed List area (Area Elenco di selezione rapida)

Metodo

1. Selezionare il contatto da modificare facendo clic su di esso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo "Dettagli contatto".
2. Fare clic su  .
I campi nella finestra di dialogo "Dettagli contatto" diventano modificabili.
3. Modificare i campi desiderati.
4. Fare clic su **Salva**.

4.5.6 Eliminazione di un contatto dall'Elenco di selezione rapida

Prerequisiti

L'area di lavoro **Contatti** è aperta.

Metodo

1. Selezionare il contatto da eliminare facendo clic su di esso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo "Dettagli contatto".
2. Fare clic sull'icona "Elimina contatto".
Il contatto viene rimosso dalla rubrica telefonica personale dell'utente.

4.6 Area Elenco team

4.6.1 Panoramica



Nell'area di lavoro **Elenco team** è disponibile un elenco degli agenti che fanno parte del team dell'utente con i relativi dettagli; è possibile chiamare anche questi agenti.


4.6.1.1 Regolazione delle colonne

Nell'area di lavoro **Elenco team** le colonne seguenti sono visualizzate per impostazione predefinita:

- Nome
- Media
- Stato presenza
- Stato routing

È inoltre possibile mostrare o nascondere colonne aggiuntive. Le colonne disponibili per gli agenti dipendono dalla configurazione.

Metodo

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando . La procedura viene illustrata in [Section 4.12.1, "Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro"](#).

Le colonne sono descritte in [Section 4.6.2, "Dettagli nell'Elenco team"](#).

4.6.2 Dettagli nell'Elenco team

Colonna	Significato
Nome	Il nome dell'agente insieme a un'indicazione del suo stato presenza (disponibile, non disponibile, attività) mediante icone e il suo ID .
Interno	Il numero di interno utilizzato dall'agente.
Gruppo	Il nome del gruppo a cui appartiene l'agente.
Reparto	Il reparto a cui è assegnato l'agente.
Media	Il supporto/supporti a cui l'agente è al momento collegato: Voce, Richiamata, Web Collaboration.
Stato presenza	Lo stato presenza corrente di un agente: Disponibile, Non disponibile, Attività, Non connesso
Stato routing	Lo stato di routing corrente dell'agente: Disponibile, Non disponibile o Attività.
Stato di gestione	Lo stato gestione corrente di un agente: Conversazione, elaborazione in corso, consultazione, squillo, in sospeso, attività di follow-up
Tipo contatto	Tipo o tipi di contatto gestiti dall'agente: Voce, Richiamata, Web Collaboration
Contatti attivi	Il Numero di contatti che l'agente gestisce al momento.
Contatti in attesa	Numero di contatti nella coda .
Descrizione	Visualizza il contenuto del campo Impostazioni > Descrizione nella scheda Generale di Accoda voce : Finestra Altra chiamata .

Table 7 Colonne nell'area Elenco team

4.6.3 Stato agente nell'Elenco team





Icona	Stato	Significato
	Disponibile	L'agente è connesso e pronto.
	Non disponibile	L'agente è connesso ma non disponibile.
	Lavoro	L'agente è connesso e occupato.
	Non connesso	L'agente è disconnesso.


Table 8 Significati dell'icona

4.6.4 Chiamata a un agente dall'Elenco team

Prerequisiti

L'area di lavoro **Agenti** è aperta.

Metodo


1. Cercare l'agente da chiamare:
 - selezionare manualmente l'agente dall'elenco
 - digitare il nome dell'agente nel campo di testo "Filtro".
Il Portale agenti Web inizia la ricerca nell'elenco agenti in base al nome digitato dall'utente.
2. Posizionare il mouse sopra l'agente selezionato e fare clic su  quando viene visualizzato.

4.6.5 Aggiunta di un agente alla barra del team

Prerequisiti

L'area di lavoro **Agenti** è aperta.

Metodo

1. Cercare l'agente da chiamare:
 - selezionare manualmente l'agente dall'elenco
 - digitare il nome dell'agente nel campo di testo "Filtro".
Il Portale agenti inizia la ricerca nell'elenco agenti in base al nome digitato dall'utente.
2. Posizionare il mouse sopra l'agente selezionato e fare clic su  quando viene visualizzato.

4.6.6 Conversazione con un agente dall'elenco team

Prerequisiti


L'area di lavoro **Agenti** è aperta.

Metodo

1. Cercare l'agente da chiamare:
 - selezionare manualmente l'agente dall'elenco

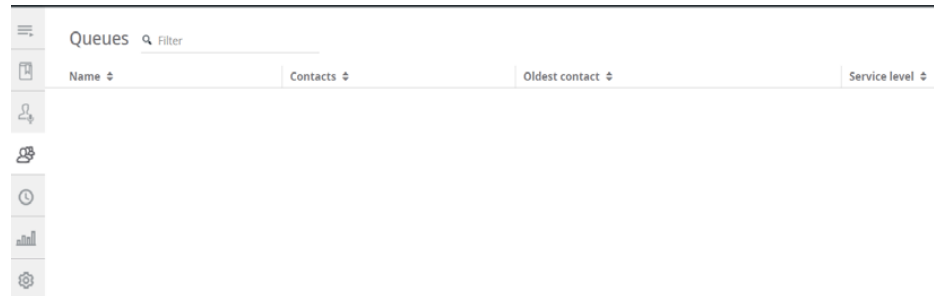
Interfaccia utente e configurazione di base

Area Elenco team

- digitare il nome dell'agente nel campo di testo "Filtro".
Il Portale agenti inizia la ricerca nell'elenco agenti in base al nome digitato dall'utente.
- 2. Posizionare il mouse sopra l'agente selezionato e fare clic su  quando viene visualizzato.

4.7 Area delle code

4.7.1 Panoramica



L'area di lavoro **Code** mostra gli eventi coda assegnati all'utente e informazioni dettagliate su tali eventi. È inoltre possibile utilizzare la funzionalità filtro per agevolare la ricerca negli elenchi delle code.


4.7.2 Regolazione delle colonne

Le colonne che vengono visualizzate per impostazione predefinita nell'area di lavoro **Code** sono le seguenti:

- Nome
- Contatti
- Contatto meno recente
- Livello servizio

È inoltre possibile mostrare o nascondere colonne aggiuntive. Le colonne disponibili per ciascun agente dipendono dalla configurazione.

Metodo

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando . La procedura viene illustrata in [Section 4.12.1, "Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro"](#).

Le colonne sono descritte in [Section 4.7.3, "Dettagli delle code"](#).

4.7.3 Dettagli delle code




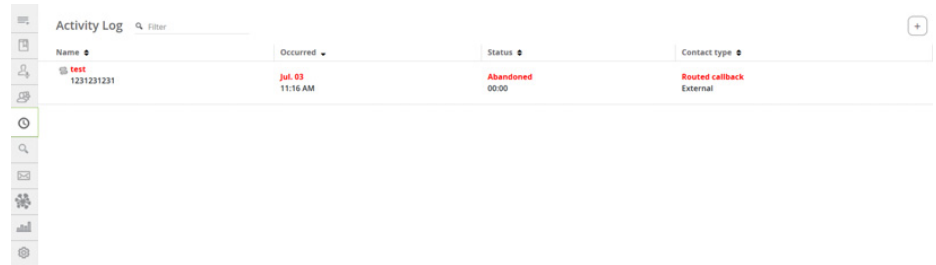
Icona	Significato
	Il livello di servizio della coda è inferiore all'80%.
	Il livello di servizio della coda è compreso fra l'80 e il 90%.
	Il livello di servizio della coda è superiore al 90%.

Table 9

Icone per il livello di servizio della coda

4.8 Area Registro attività

4.8.1 Panoramica



Name	Occurred	Status	Contact type
test 1231231231	Jul. 03 11:16 AM	Abandoned 00:00	Routed callback External

L'area di lavoro **Registro attività** visualizza tutti i dettagli degli ultimi contatti dell'utente. Sono inclusi i contatti iniziati e ricevuti dall'utente, in qualsiasi supporto, nonché i contatti diretti.

Ogni volta che l'utente completa un contatto viene creata una voce nel Registro attività. Il livello di reporting nel centro contatti specifica la durata della memorizzazione di un contatto nel Registro attività.

Note: A volte un contatto rimane nel Registro attività più a lungo del previsto prima di essere eliminato. Ciò accade perché il sistema OSCC verifica il Registro attività durante la manutenzione periodica che può avvenire a orari specifici e spesso durante la notte.

4.8.2 Regolazione delle colonne


Nell'area di lavoro **Registro attività** le colonne seguenti sono visualizzate per impostazione predefinita:

- Nome
- Accaduto
- Stato
- Tipo contatto

È possibile visualizzare altre colonne o nascondere quelle esistenti.

Le colonne visibili per ciascun agente e quelle che possono essere visualizzate/nascoste dipendono dalla configurazione.

Metodo

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando . La procedura viene illustrata in [Section 4.12.1, "Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro"](#).

Le colonne sono descritte in [Section 4.8.3, "Dettagli Registro attività"](#).

4.8.3 Dettagli Registro attività

Colonna	Descrizione
Nome	Nome della persona contattata.
Accaduto	Data e ora di inizio del contatto.
Direzione	La direzione può essere In entrata o In uscita. <ul style="list-style-type: none">● In entrata: un contatto è stato offerto all'utente.● In uscita: l'utente ha iniziato il contatto.
Stato	Lo stato è Riuscito o Abbandonato. I contatti si considerano riusciti se si verifica quanto segue: <ul style="list-style-type: none">● Per i contatti voce, se la chiamata viene accettata.● Per la richiamata, se la richiesta di richiamata è stata accettata manualmente dall'utente o in modo automatico dal sistema.● Per Web Collaboration, se la sessione chat è stata accettata ed elaborata. Tutti gli altri casi vengono considerati Abbandonati.
Tipo contatto	Il tipo di contatto, ad esempio: <ul style="list-style-type: none">● Voce instradata● Richiamata instradata● Voce diretta in entrata● Voce diretta in uscita● Voce diretta interna● Collaborazione Web instradata
Descrizione	Per i contatti trasferiti, la descrizione fa riferimento alla coda del contatto. Nessuna informazione disponibile qui per i contatti diretti.

Table 10 Colonne nell'area di lavoro Registro attività

4.9 Area prestazioni personali

4.9.1 Panoramica

Personal performance	
Name	Value
Utilization	0.0%
Average handling time - Voice	--
Average post-processing time	00:00
Contacts handled	0
Contacts deferred	--
Contacts externally consulted	--
Average handling time - Callback	--
Average handling time - Email	--
Average handling time - Web Collaboration	00:00

In quest'area di lavoro viene fornito un feedback continuo sul lavoro dell'utente nel centro contatti. Ad esempio, è possibile vedere a colpo d'occhio il tempo medio trascorso finora a gestire ciascun tipo di contatto, il tempo trascorso dall'utente nello stato corrente e il tasso di utilizzo.

Note: L'utente può visualizzare tutti i dati statistici sulle prestazioni personali relativi ai supporti con i quali è autorizzato a operare. I dati statistici vengono visualizzati anche se attualmente non si gestiscono contatti cliente in uno di questi supporti.

4.9.2 Informazioni sulle prestazioni personali

I dati statistici sulle prestazioni personali vengono aggiornati regolarmente durante la giornata. I dati statistici che mostrano il tempo trascorso nelle varie attività sono reimpostati a zero all'avvio di ogni turno e successivamente calcolati in base al tempo trascorso dall'inizio del turno.

Quando si accede all'applicazione Portale agenti Web, come valore per un dato statistico inizialmente può essere visualizzato "--", ma entro breve tempo dovrebbe essere disponibile un valore numerico. Se un dato statistico indica un intervallo di tempo, l'indicazione temporale è espressa in minuti e secondi (ad esempio, 03:06 corrisponde a 3 minuti e 6 secondi).

I dati statistici sulle prestazioni personali riflettono sempre l'attività sul server al quale l'applicazione Portale agenti Web è connessa.

Interfaccia utente e configurazione di base

Area prestazioni personali

Ecco alcuni esempi di dati statistici sulle prestazioni personali:

Dato statistico	Definizione
Utilizzo	<p>Il tempo totale che l'utente trascorre nella gestione dei contatti, espresso come percentuale del tempo totale di connessione.</p> <p>Il tempo trascorso nella gestione dei contatti comprende i tempi attuali di gestione per tutti i supporti, il tempo in stato presenza Occupato e il tempo trascorso in stato presenza Inattivo. L'inclusione dello stato presenza Inattivo dipende da come è configurato l'utilizzo nell'applicazione Manager.</p> <p>Se il tasso di utilizzo scende al di sotto della soglia configurata nell'applicazione Manager, il sistema invia un messaggio che viene visualizzato nella finestra Messaggi del sistema.</p>
Tempo in gestione medio - Voce	Il tempo medio trascorso dall'utente nella gestione delle chiamate instradate.
Tempo medio attività di follow-up	Il tempo medio trascorso dall'utente in stato di gestione Attività di follow-up.
Contatti gestiti	Il numero totale di contatti gestiti dall'utente, in tutti i supporti, dall'inizio del turno.
Contatti posticipati	Il numero di messaggi e-mail per l'utente in stato Posticipato.
Contatti con consultazione esterna	Il numero di messaggi e-mail in stato Con consultazione esterna.
Tempo in gestione medio - Richiamata	Il tempo medio trascorso dall'utente nella gestione delle richiamate.
Tempo in gestione medio - Collaborazione Web	Il tempo medio trascorso dall'utente nella gestione delle sessioni di collaborazione Web.
Tempo di gestione corrente	Il tempo trascorso nella gestione dell'attuale contatto. Questo intervallo viene visualizzato anche in due punti nella finestra Dettagli contatto: sulla barra degli strumenti, sotto forma di un cronometro, e nella scheda Dettagli, dove viene definito Durata gestione.
Tempo in gestione medio - Voce escluse attività di follow-up	Il tempo medio trascorso dall'utente nella gestione di chiamate instradate, senza includere il tempo dedicato alla post-elaborazione.
Tempo in gestione medio - Richiamata escluse attività di follow-up	Il tempo medio trascorso dall'utente nella gestione di richiamate, senza includere il tempo dedicato alla post-elaborazione.

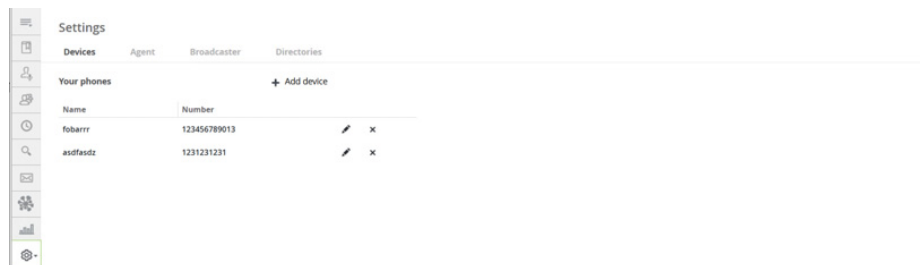
Table 11 Dati statistici sulle prestazioni personali e relativo significato

Dato statistico	Definizione
Tempo in gestione medio - Web Collaboration escluse attività di follow-up	Il tempo medio trascorso dall'utente nella gestione di sessioni di collaborazione Web, senza includere il tempo dedicato alla post-elaborazione.
Tempo di gestione corrente escluse attività di follow-up	Il tempo trascorso nella gestione del contatto corrente, senza includere il tempo dedicato alla post-elaborazione.
Tempo in gestione medio - Collaborazione Web	Il tempo medio di attività delle sessioni di collaborazione Web.
Tempo non principale medio - Collaborazione Web	Il tempo medio durante il quale le sessioni di collaborazione Web sono attive ma non principali.
Tempo attività corrente	Il tempo di attività del contatto corrente.
Tempo non principale corrente	Il tempo durante il quale il contatto corrente è stato attivo ma non principale.

Table 11 Dati statistici sulle prestazioni personali e relativo significato

4.10 Area Impostazioni

4.10.1 Panoramica delle impostazioni



Le impostazioni e le preferenze del Portale agenti Web possono essere modificate sulla base delle preferenze e delle esigenze dell'utente nell'area **Impostazioni**. Le schede nell'area Impostazioni vengono descritte nelle sezioni seguenti.

Fare clic sulla freccia accanto all'icona **Impostazioni** per:

- Visualizzare **Messaggi del sistema**
- Visualizzare la finestra popup di **Aiuto**

4.10.2 Dispositivi

Questa scheda mostra l'elenco dei dispositivi disponibili. È inoltre possibile aggiungere, modificare e rimuovere i dispositivi desiderati. Nel Portale agenti Web è possibile cambiare dispositivo senza uscire dall'applicazione.

Note: Il numero di telefono che si specifica durante la configurazione di un dispositivo deve essere in formato selezionabile o canonico.

Note: Questa opzione è disponibile solo se l'utente ha eseguito l'accesso a uno switch OpenScape Voice.

4.10.2.1 Aggiungi dispositivo

Prerequisiti

L'area di lavoro Impostazioni è aperta nella scheda Dispositivi.

Metodo

1. Fare clic su **+Aggiungi dispositivo**
Viene visualizzata una finestra a comparsa.
2. Digitare un nome per il dispositivo da aggiungere (ad es. telefono da scrivania) e il numero corrispondente.


Fare clic su **Aggiungi**.
Il dispositivo è stato aggiunto all'elenco. Ora è possibile utilizzare o modificare questo dispositivo dall'intestazione del Portale agenti Web. Fare riferimento a [Section 6.9, "Funzionalità periferica preferita"](#).

4.10.2.2 Modifica dispositivo

Prerequisiti

L'area di lavoro Impostazioni è aperta nella scheda Dispositivi.

Metodo


1. Posizionare il mouse sul dispositivo da modificare.
2. Fare clic su .
Viene visualizzata una finestra a comparsa.
3. Modificare le voci desiderate.
4. Fare clic su **Change** (Cambia).

4.10.2.3 Rimuovi dispositivo

Prerequisiti

L'area di lavoro Impostazioni è aperta nella scheda Dispositivi.

Metodo

1. Posizionare il mouse sul dispositivo da modificare.
2. Fare clic su .
Il dispositivo viene rimosso.

4.10.3 Agente

Le seguenti opzioni sono disponibili nella scheda Agente:

Modifica immagine

1. Fare clic sulla propria immagine (avatar).
2. Nella finestra a comparsa, selezionare il file immagine desiderato.
3. Fare clic su **Apri**.

Accesso automatico ai supporti all'avvio

Selezionare le caselle di controllo dei supporti a cui si desidera accedere automaticamente all'avvio del Portale agenti Web. È possibile selezionare:

- Voce
- Richiamata automatica
- E-mail
- Chat Web

Notifica audio

Qui è possibile configurare gli effetti sonori. È possibile:

- Silenziare tutti contrassegnando la casella di controllo **Silenzia tutti**
- Consentire le notifiche audio per le seguenti opzioni:
 - Generale
 - Telefonia
 - Chat
 - Richiamata automatica

- Aumentare o diminuire il volume utilizzando il cursore **Volume**
- Controllare il bilanciamento del suono utilizzando il cursore **Pan**

Selezione di una lingua

Nell'elenco a discesa, selezionare la lingua desiderata

Dispositivo preferito per l'avvio

Fare clic sul pulsante di opzione **Usa l'ultimo dispositivo** per utilizzare il dispositivo utilizzato in precedenza. Fare clic sul pulsante di opzione **Utilizzare sempre questo dispositivo** e l'elenco a discesa diventa configurabile. Selezionare uno dei dispositivi elencati:

- Telefono scrivania
- Telefono integrato. Questa è l'opzione predefinita quando l'agente ha l'autorizzazione per l'utente WebRTC.

È possibile aggiungere dispositivi dalla scheda **Dispositivi**.

Barra del team

Selezionare la casella di controllo per attivare la Barra del team. Selezionando la casella di controllo **Sempre in primo piano**, quando la Barra del team è attivata e disancorata, la sua finestra è visibile in primo piano rispetto a tutte le altre sullo schermo.

Barra di selezione rapida

Selezionare la casella di controllo per attivare la barra di selezione rapida. Selezionando la casella di controllo **Sempre in primo piano**, quando la barra di selezione rapida è attivata e disancorata, la sua finestra è visibile in primo piano rispetto a tutte le altre sullo schermo.

CLIP

È possibile definire il numero di chiamata predefinito dalla combo box contenente i numeri configurati. Quando si inizia una nuova chiamata, selezionare il numero di chiamata che deve essere utilizzato per quella chiamata.

Fare clic sul pulsante di opzione **Per chiamata** per selezionare il numero di chiamata predefinito. Fare clic sul pulsante di opzione **Utilizzare sempre questo valore** e l'elenco a discesa diventa configurabile. Selezionare uno dei numeri disponibili elencati. Per creare questi numeri e nomi di chiamata, vedere il capitolo **Web Manager** in *OpenScape Contact Center Enterprise/Agile V10 R2 Manuale di amministrazione Manager*.

Telefono integrato

Contrassegnare questo flag per attivare/disattivare la risposta automatica

4.10.4 Audio

In questa scheda è possibile configurare i dispositivi audio. A tale scopo, è necessario essere configurati per utilizzare WebRTC.

- **Uscita audio:** Permette di selezionare tra l'uscita audio predefinita e le opzioni audio esistenti.
- **Microfono:** Permette di selezionare tra le opzioni del microfono predefinito e quelle del microfono esistente

4.10.5 Broadcaster

È possibile configurare il Broadcaster in modo che sia facile leggere i messaggi mentre li si scorre. Può essere opportuno accelerare o rallentare lo scorrimento delle informazioni oppure cambiarne la direzione (da sinistra a destra o viceversa). Inoltre è possibile sospendere lo scorrimento del Broadcaster alla sovrapposizione del puntatore del mouse.

- Per impostare la direzione di scorrimento, selezionare **Da sinistra a destra** o **Da destra a sinistra**.
- Per visualizzare i pulsanti di direzione (pulsante Procedi) nell'area del Broadcaster, selezionare la casella di controllo **Mostra pulsanti di direzione**. Il pulsante Procedi viene visualizzato a destra del Broadcaster e consente di spostarsi rapidamente attraverso un messaggio.
- Per rendere il Broadcaster sensibile al puntatore del mouse, in modo da sospendere lo scorrimento della visualizzazione quando vi si sovrappone il puntatore, selezionare la casella di controllo **Interrompi Broadcaster alla sovrapposizione del mouse**.
- Per impostare la velocità di scorrimento, spostare il cursore lungo l'intervallo **Lento, Medio, Rapido**.

4.11 Area Messaggi del sistema




È possibile accedere all'area di lavoro **Messaggi del sistema** nel seguente modo:

- Aprire la scheda **Impostazioni**. Fare clic sull'icona **Impostazioni** e selezionare **Messaggi del sistema** dall'elenco a discesa.

4.11.1 Panoramica

I messaggi del sistema forniscono informazioni sullo stato del sistema OpenScape Contact Center e dei suoi componenti (ad esempio i server).

Il Portale agenti Web salva tutti i nuovi messaggi nell'area Messaggi del sistema. Vengono visualizzati tre tipi di messaggi del sistema:

Icona	Tipo di messaggio del sistema
	Info
	Avviso
	Errore

Tutti i messaggi del sistema rimangono memorizzati finché l'utente non si disconnette.


4.12 Configurazione di base

4.12.1 Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro

Le colonne visualizzate nelle aree di lavoro possono essere configurate in modo da visualizzare informazioni diverse, semplicemente attivandole o disattivandole. È inoltre possibile modificare la posizione delle colonne o ordinarne il contenuto per rispondere alle esigenze dell'utente.

La configurazione della colonna viene salvata sul server e sarà disponibile ogni volta che si avvia l'applicazione.

Attivare/disattivare colonne

1. Fare clic sull'icona  sul lato destro della tabella che contiene le colonne. Viene visualizzato un menu a comparsa con le colonne disponibili.
2. Attivare/disattivare le colonne desiderate facendo clic sulla voce di menu appropriata. Ogni volta che si attiva una colonna, il menu a comparsa si chiude e la colonna viene visualizzata nella tabella.
3. Ripetere il passaggio 2 per le colonne che si desidera attivare/disattivare.

Sequenza colonne

Fare clic sul titolo della colonna da spostare mentre viene trascinata nella posizione appropriata mantenendo premuto il pulsante del mouse.

Ordinare il contenuto delle colonne

Per ordinare il contenuto della tabella, fare clic sul titolo della colonna.

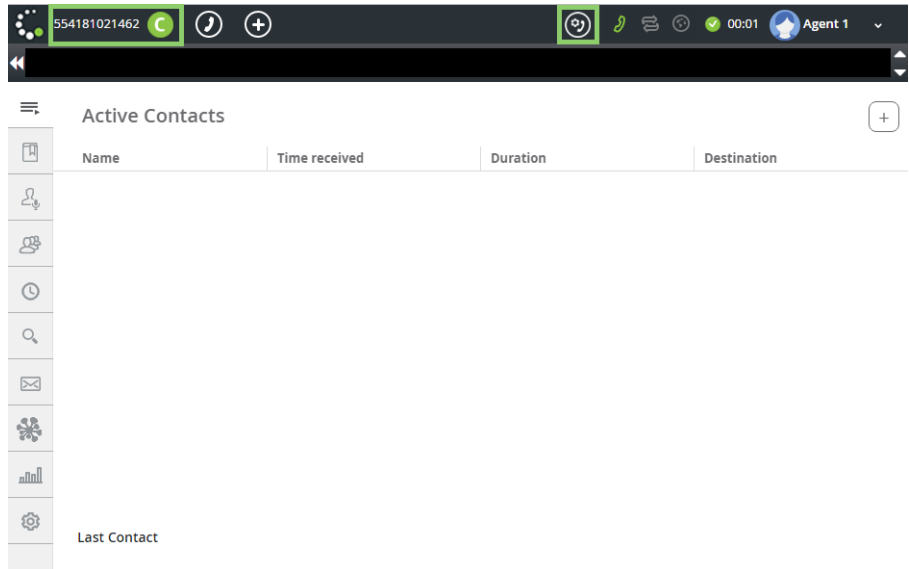
La prima volta che si fa clic, la colonna viene disposta in ordine crescente. La seconda volta viene disposta in ordine decrescente e la terza volta l'ordinamento risulta disabilitato.

4.13 Intestazione e funzioni con circuito

La pagina principale del Portale agenti Web avrà elementi aggiuntivi quando si effettua l'accesso con un account di Circuito:

Interfaccia utente e configurazione di base

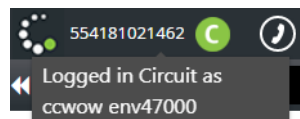
Intestazione e funzioni con circuito



Numero dell'abbonato principale del circuito ONS

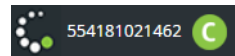
L'interno del Portale agenti Web nell'angolo in alto a sinistra verrà automaticamente aggiornato per corrispondere al circuito ONS configurato per l'account del circuito. L'interno non può essere modificato manualmente.

Quando si passa con il mouse sul numero dell'interno, vengono visualizzate ulteriori informazioni sull'account del circuito:

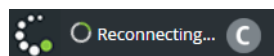


Stato di connettività del circuito

Un'icona del circuito sarà visualizzata sul lato del numero dell'abbonato ogni volta che viene stabilita la connessione con Circuit Cloud:



Quando la connessione tra Circuit e il Portale agenti Web viene persa, l'icona Circuit sarà grigia e si tenterà una riconnessione:

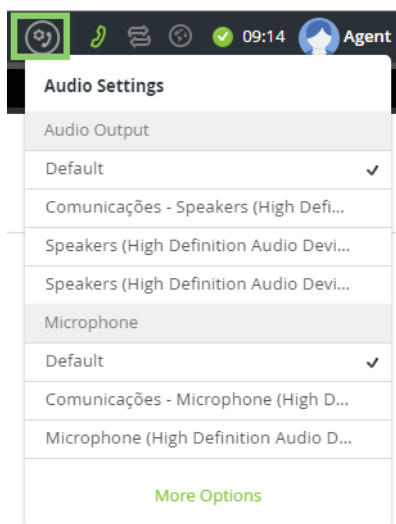


Interfaccia utente e configurazione di base

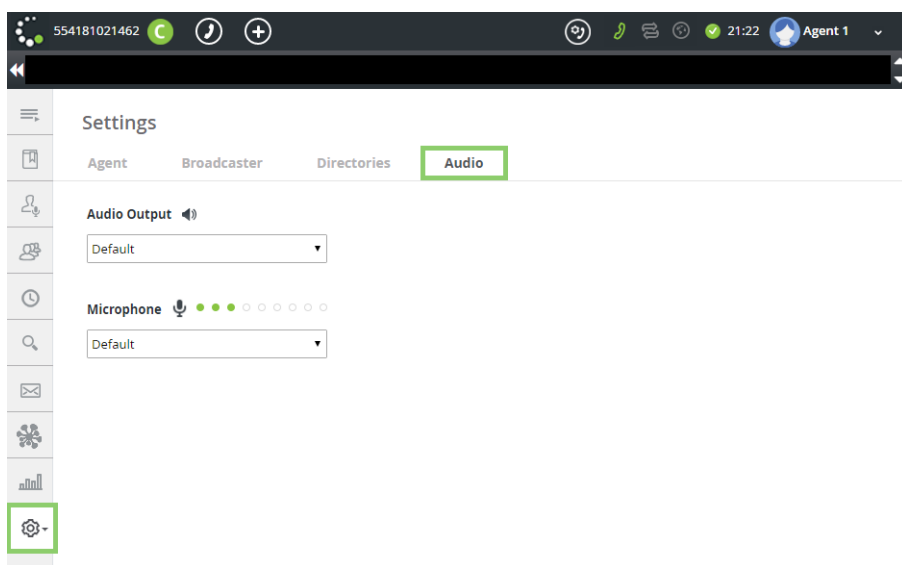
Intestazione e funzioni con circuito

Impostazioni audio del circuito

Il dispositivo preferito sarà sostituito da un pulsante per le impostazioni audio nella parte superiore del Portale agenti Web. Cliccandoci sopra, appare un menu a discesa che permette di selezionare le impostazioni audio di ingresso e di uscita per gestire le chiamate telefoniche.



È inoltre possibile accedere alle impostazioni audio nella scheda **Audio** tramite la sezione **Settings (Impostazioni)** del Portale agenti Web:



Stato routing

Il server di telefonia OSCC sincronizza lo stato di routing dell'agente con lo stato di occupato per la ricerca nella voce OpenScape Voice. Ogni volta che lo stato di un agente viene modificato tra Disponibile, Non Disponibile, Lavoro o Disconnesso, lo stato di occupato per la ricerca viene modificato di conseguenza. È possibile verificare la parità tra gli stati nella figura seguente:


OSCC ROUTING STATE	HUNT BUSY STATUS
AVAILABLE	AVAILABLE
UNAVAILABLE	UNAVAILABLE
WORK	UNAVAILABLE
LOGGED OFF	UNAVAILABLE

5 Funzionalità Contact center

5.1 Accesso e disconnessione su OpenScape Contact Center

5.1.1 Accesso

Accesso manuale

- Accesso a tutti i supporti simultaneamente:
 1. Nell'intestazione del Portale agenti Web, fare clic su .
 - Viene visualizzato un menu.
 2. Nel menu visualizzato, selezionare **Accedi a tutti i supporti**.

Adesso l'utente ha effettuato l'accesso a tutti i supporti e lo stato di routing viene impostato su "Non disponibile".
- Accesso ai supporti desiderati:

Per selezionare i supporti a cui accedere, nell'intestazione del Portale agenti Web è possibile utilizzare le icone riportate di seguito:

Ico na	Supporto
	Voce
	Richiamata
	Collaborazione Web

Note: Sullo schermo vengono visualizzati solo i supporti per i quali l'utente dispone di autorizzazione.

1. Fare clic sull'icona del supporto da utilizzare.

Adesso l'utente ha effettuato l'accesso al supporto selezionato e lo stato di routing viene impostato su "Non disponibile".

Note: Il colore dell'icona del supporto diventa verde quando l'utente è collegato a tale supporto.

2. È possibile accedere a più supporti anche facendo clic sulle icone corrispondenti.

Accesso automatico

È possibile impostare Portale agenti Web per accedere automaticamente al supporto desiderato ogni volta che si avvia l'applicazione.

1. Aprire l'area di lavoro **Impostazioni** e fare clic sulla scheda **Agente**.
2. Nella sezione **Accesso automatico ai supporti all'avvio**, selezionare i supporti desiderati contrassegnando le caselle corrispondenti.

La prossima volta che Portale agenti Web viene avviato, l'utente accederà automaticamente ai supporti selezionati precedentemente.

5.1.2 Disconnessione

Procedura

- Disconnessione simultanea da tutti i supporti:

1. Fare clic sull'icona dello stato di routing.
Viene visualizzato un menu.
2. Nel menu, selezionare **Disconnetti da tutti i supporti**.
Adesso l'utente è disconnesso da tutti i supporti.

- Disconnessione dai supporti selezionati:

Per selezionare i supporti da cui disconnettersi, nell'intestazione di Portale agenti Web è possibile utilizzare le icone riportate di seguito:

Ico na	Supporto
	Voce
	Richiamata
	Collaborazione Web

Note: Sullo schermo vengono visualizzati solo i supporti per i quali l'utente dispone di autorizzazione.

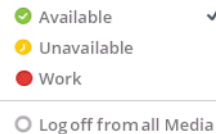
1. Fare clic sull'icona del supporto da cui disconnettersi.
Ora si è disconnessi dal supporto selezionato.

Note: Il colore dell'icona del supporto diventa grigio quando l'utente è disconnesso.

5.2 Utilizzo di OpenScape Contact Center

5.2.1 Informazioni sugli stati di routing

Una volta effettuato correttamente l'accesso al sistema del centro contatti, lo stato di routing indica se si è in grado di ricevere un nuovo contatto. Gli stati di routing sono: **Disponibile**, **Non disponibile** e **Attività**; un timer visualizzato accanto allo stato indica il tempo totale di permanenza in quello stato.



La tabella seguente illustra l'effetto di ciascuno stato di routing sulla capacità di ricevere contatti instradati:

Pulsant e	Stato di routing	Descrizione
	Disponibile	L'utente è connesso ad almeno uno dei supporti per i contatti ed è disponibile a ricevere contatti instradati.
	Non disponibile	L'utente è connesso ad almeno uno dei supporti per i contatti ma non è disponibile per gestire contatti instradati, perché al momento si trova in pausa o a pranzo.
	Attività	L'utente è connesso ad almeno uno dei supporti per i contatti ma sta eseguendo un'attività correlata al lavoro e non associata a un contatto e pertanto non è disponibile per gestire contatti instradati. Ad esempio, l'utente potrebbe partecipare a una riunione o seguire una sessione di training.

Table 12 Stati di routing


Pulsant e	Stato di routing	Descrizione
	Attività di follow-up	<p>Questo pulsante dipende dalle impostazioni attivate per l'utente e offre due funzioni:</p> <p>Impostazione del motivo per l'attività di follow-up Premere il pulsante durante la fase di contatto attivo se si desidera eseguire attività per questa chiamata dopo che è già stata disconnessa (ad es. inserire note o inviare informazioni di follow-up). Utilizzare la freccia destra per selezionare e impostare un motivo per l'attività di follow-up dal menu a comparsa.</p> <p>Se il motivo viene impostato durante la gestione del contatto attivo (ad es. durante la conversazione per una chiamata voce), il contatto assume lo stato "follow-up in sospeso". In questo stato, il pulsante lampeggia e lo stato può essere annullato premendo di nuovo il pulsante.</p> <p>Uscita da attività di follow-up Una volta terminata la gestione di un contatto, ovvero dopo la chiamata in stato di follow-up, il pulsante è evidenziato con dei colori. È possibile quindi uscire dalle attività di follow-up.</p>

Table 12 Stati di routing

6 Gestione delle chiamate con il Portale agenti Web

Questo capitolo analizza il funzionamento di base delle opzioni di telefonia disponibili nel Portale agenti Web.


OpenScape Contact Center tiene traccia di tutte le chiamate completate di recente nel **Registro attività**. Per informazioni su come riesaminare i dettagli di un contatto nel Registro attività, vedere [Section 4.8.3, "Dettagli Registro attività"](#).

La maggior parte delle operazioni di gestione di una chiamata viene effettuata nella finestra **Contatti attivi**, che è l'interfaccia standard per la gestione di tutti i tipi di contatti. Per ulteriori informazioni sull'area di lavoro **Contatti attivi**, vedere [Section 4.4, "Area Contatti attivi"](#).


6.1 Avvio delle chiamate

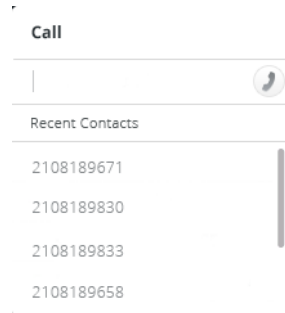
Informazioni generali


È possibile iniziare una chiamata in vari modi:

- I numeri di telefono possono essere immessi utilizzando l'icona  nell'intestazione del Portale agenti Web.
- I contatti possono essere chiamati dall'area di lavoro **Contatti** (vedere [Section 4.5, "Speed List area \(Area Elenco di selezione rapida\)"](#)).
- Gli agenti possono essere chiamati dall'area di lavoro **Agenti** (vedere [Section 4.6, "Area Elenco team"](#)).

Avvio delle chiamate

1. Fare clic sull' icona di "Chiamata" 
Viene visualizzato un menu a comparsa:



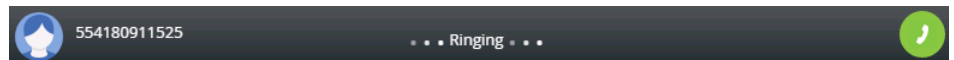
2. Digitare il numero di telefono da chiamare.
3. Fare clic su  per avviare la chiamata.

Annulla selezione

Fare clic su .

La selezione è annullata.

6.2 Accettazione di una chiamata



Una chiamata in entrata viene segnalata visivamente in alto nella finestra, sotto al titolo, come illustrato in precedenza.


Accettazione di una chiamata

Fare clic su .



Ora si è connessi con il chiamante.

6.3 Messa in attesa di una chiamata






Durante una chiamata, fare clic su  per metterla in attesa.
Per il chiamante viene riprodotto un annuncio automatico e/o un brano musicale.

6.4 Inizio di una consultazione

1. Durante una chiamata, fare clic su  nell'intestazione del Portale agenti Web.
Come descritto in [Section 6.1, "Avvio delle chiamate"](#), viene visualizzato un menu a comparsa che consente di immettere il numero di telefono o il nome dell'interlocutore desiderato.
L'interlocutore attualmente attivo viene messo in attesa automaticamente e viene avviata una seconda chiamata.
2. Consultarsi con il secondo interlocutore.
3. Per concludere la consultazione, fare clic su .
 - a) Il collegamento al secondo interlocutore viene terminato.
 - b) Si torna al primo interlocutore.

Ulteriori opzioni durante una consultazione

- **Trasferimento** (vedere [Section 6.5, "Trasferimento di chiamate"](#))
Facendo clic su  si collega il primo interlocutore al secondo e ci si disconnette da entrambi.
- **Conferenza** (vedere [Section 6.7, "Inizio di conferenze"](#))
Facendo clic su  si inizia una conferenza con gli altri due interlocutori.

Note: Se un contatto viene messo in attesa, la chiamata non può essere conclusa direttamente nel Portale agenti Web. Il pulsante  è disabilitato in questo stato.

6.5 Trasferimento di chiamate

Di seguito sono riportate le informazioni sui diversi tipi di trasferimento di chiamata:

- Trasferimento con supervisione
- Trasferimento senza supervisione

6.5.1 Trasferimento con supervisione

Il trasferimento con supervisione funziona come la consultazione. Ci si collega con una chiamata al secondo interlocutore prima di trasferire la chiamata al primo interlocutore.

Per ulteriori informazioni, consultare [Section 6.4, "Inizio di una consultazione"](#).



6.5.2 Trasferimento senza supervisione

Nel trasferimento senza supervisione, la chiamata viene trasferita senza collegarsi al secondo interlocutore.

Prerequisiti

Si sta effettuando una chiamata.

Procedura

1. Fare clic su .
Viene visualizzato un menu a comparsa simile al menu in [Section 6.1, "Avvio delle chiamate"](#).
2. Digitare il numero o il nome dell'interlocutore a cui si desidera trasferire la chiamata, quindi fare clic su .
3. I due interlocutori sono connessi; l'utente viene disconnesso.

6.6 Riaccoda chiamata

È possibile riaccodare una chiamata quando esiste un'altra coda più appropriata al contatto. Quando un contatto viene riaccodato, il sistema:


1. Disconnette l'utente dal contatto.
2. Invia il contatto alla coda selezionata.

È possibile riaccodare solo chiamate instradate in entrata. Si potrebbe essere, ad esempio, il primo utente a gestire il contatto o si potrebbe ricevere il contatto come trasferimento da un altro utente.

Prerequisiti

Si sta effettuando una chiamata.

Procedura

1. Fare clic su .
Viene visualizzato un menu.
2. Nel menu, selezionare la coda a cui si desidera riaccodare il contatto.

Ora si è disconnessi dal contatto che viene trasferito alla coda selezionata.

6.7 Inizio di conferenze

6.7.1 Conferenza a tre

Dopo aver impostato una chiamata di consultazione, l'utente può iniziare una conferenza con l'interlocutore in attesa e il secondo interlocutore.

Prerequisiti

L'utente ha impostato una chiamata di consultazione (vedere [Section 6.4, "Inizio di una consultazione"](#)).

Procedura

Fare clic su .

La conferenza inizia e tutti i partecipanti sono connessi.

6.7.2 Aggiungere altri partecipanti


Se si desidera aggiungere altri partecipanti alla conferenza, avviare una nuova consultazione. Gli altri partecipanti alla conferenza vengono messi in attesa finché la conferenza non riprende.

Prerequisiti


Si sta partecipando a una conferenza a tre (vedere [Section 6.7.1, "Conferenza a tre"](#)).

Note: Il numero massimo di partecipanti alla conferenza è limitato dalla configurazione del sistema telefonico. L'impostazione predefinita è cinque partecipanti.

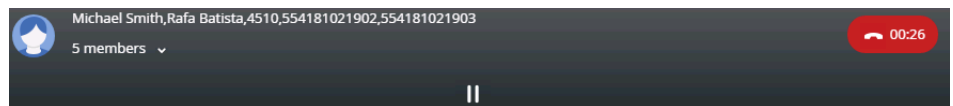
Procedura

1. Durante una conferenza, fare clic su  nell'intestazione del Portale agenti Web.
Come descritto in [Section 6.1, "Avvio delle chiamate"](#), viene visualizzato un menu a comparsa che consente di immettere il

numero di telefono o il nome dell'interlocutore desiderato. La conferenza attualmente attiva viene messa in attesa automaticamente e viene avviata una nuova chiamata.

2. Fare clic su  per aggiungere il nuovo interlocutore alla conferenza.
Si ritorna alla conferenza insieme al nuovo partecipante.

6.7.3 Monitoraggio di una conferenza



Prerequisiti

Si sta partecipando a una conferenza.

Procedura

Fare clic sulla freccia accanto al numero totale di partecipanti alla conferenza.

Una descrizione dei comandi mostra i partecipanti alla conferenza.

Note: Se un numero è assegnato a un contatto, il nome del contatto viene visualizzato nell'elenco. In caso contrario, viene visualizzato solo il numero di telefono.

6.8 Post-elaborazione di una chiamata

Utilizzare la scheda **Post-elaborazione** nel pannello laterale dell'area di lavoro **Contatti attivi** per inserire i motivi della post-elaborazione e visualizzare come è stato completato il contatto.

È possibile immettere motivi post-elaborazione:

- Durante la gestione della chiamata.
- Una volta disconnessi dalla chiamata, se la scheda **Post-elaborazione** nel pannello laterale rimane aperta.

Se l'opzione "Attività di follow-up automatiche" è stata abilitata dall'amministratore, occorre selezionare almeno un motivo di post-elaborazione per concludere una chiamata.

Note: Non è necessario attendere di aver completato la gestione di un contatto per immettere motivi post-elaborazione. È possibile selezionare uno o più motivi post-elaborazione in qualsiasi momento. Tuttavia, è opportuno non salvare i motivi post-elaborazione fino al completamento del contatto, poiché per questo tipo di motivi è consentita solo un'operazione Salva. Dopo aver eseguito l'operazione Salva, non è consentito immettere altri motivi post-elaborazione.

Per post-elaborare una chiamata:

1. Nel pannello laterale dell'area di lavoro **Contatti attivi**, fare clic sulla scheda **Post-elaborazione**.
2. Selezionare la casella di controllo per ciascun motivo post-elaborazione appropriato per il contatto. Vengono visualizzati solo i motivi post-elaborazione associati alla coda del contatto.


6.9 Funzionalità periferica preferita

6.9.1 Modifica della periferica preferita

Nel Portale agenti è possibile impostare varie periferiche per l'utilizzo. Per ulteriori informazioni su come impostare e gestire le periferiche, consultare [Section 4.10.2, "Dispositivi"](#).

Una volta impostate le periferiche è possibile commutare fra l'una e l'altra in tempo reale.

Procedura

1. Fare clic sul pulsante di selezione della periferica  Desk phone situato nell'intestazione del Portale agenti.
2. Nell'elenco a comparsa che viene visualizzato, selezionare la periferica preferita.
La periferica preferita è cambiata.

Note: Questa opzione è disponibile solo se l'utente ha eseguito l'accesso a uno switch OpenScape Voice.

Note: Se il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice V7 R1 o superiore e come dispositivo preferito è stato configurato un dispositivo esterno quale il telefono cellulare, non è possibile eseguire un trasferimento senza supervisione. È necessario eseguire un trasferimento con supervisione.

6.10 Gestione delle chiamate con Circuit

Quando arriva una chiamata su Agent Portal Web, squillerà normalmente. Quando un client Circuit è aperto in un'altra scheda o dispositivo, la chiamata squillerà anche lì e si potrà rispondere da qualsiasi endpoint.

È possibile utilizzare le altre funzioni di Agent Portal Web normalmente.

Silenziamento/Disattiva silenziamento

L'API Circuit consente di silenziare e disattivare il silenziamento di una chiamata sull'endpoint dell'agente.

È possibile accedere a questa funzione utilizzando il pulsante del microfono sulla barra delle chiamate aggiuntive:



In caso siano in corso più chiamate (ad esempio, una consulenza durante una chiamata), la chiamata attiva sarà silenziata o il silenziamento sarà disattivato.

Gestione delle chiamate con il Portale agenti Web

Gestione delle chiamate con Circuit

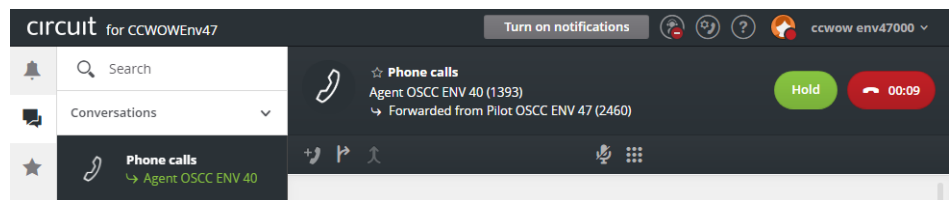
Inoltra

Quando un client Circuit gestisce una chiamata, viene visualizzato un pulsante Inoltra sulla barra delle chiamate di Agent Portal Web e tutte le altre funzioni di gestione chiamata su Agent Portal Web vengono disattivate.

Sul client Agent Portal Web:

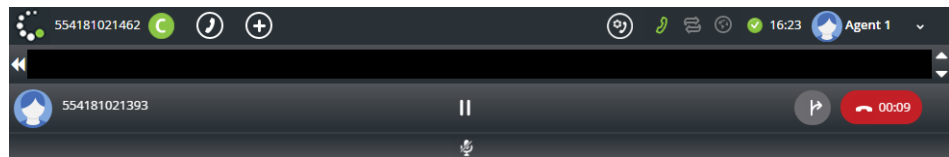


Sul client Circuit:

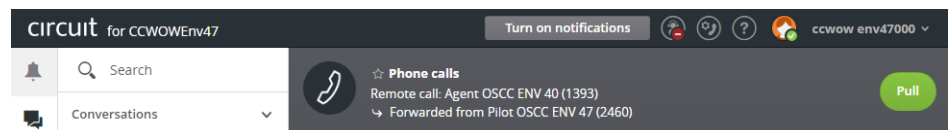


Quando la chiamata viene spinta ad Agent Portal Web, le funzionalità di gestione chiamata vengono riattivate e viene visualizzata l'opzione per inoltrare su Circuit:

Client Agent Portal Web:



Client Circuit:



7 Gestione delle richiamate con il Portale agenti Web

Una richiamata è una chiamata automatica richiesta dall'agente verso un cliente. Le richiamate solitamente vengono create nelle prime interazioni del cliente con il centro contatti. Quando una richiesta di richiamata riceve una risposta, dall'agente o dal sistema, il cliente viene chiamato dall'interno dell'agente.

Questo capitolo descrive come creare e accettare le richiamate.

Prerequisiti

Per poter utilizzare le richiamate nel Portale agenti Web, occorre essere abilitati per questo tipo di supporto nel centro contatti. Dopodiché sarà possibile accedere al tipo di supporto richiamata come descritto in [Chapter 5, "Funzionalità Contact center"](#).


Azioni effettuate con una richiamata

Le richiamate sono simili alle telefonate. Pertanto si possono eseguire le stesse azioni valide per un contatto voce:
messa in attesa, trasferimento, avvio di una conferenza, ecc.

Note: Quando si lavora con le richiamate, è possibile che non vengano visualizzate o non sia possibile utilizzare alcune delle funzioni descritte nel presente documento. Alcune funzioni del Portale agenti Web sono controllate e devono essere abilitate nell'applicazione Manager.

7.1 Creazione di una nuova richiamata

Procedura

1. Fare clic su  e selezionare **Crea richiamata**.
Viene visualizzato il pannello "Crea nuova richiamata":

Create new callback

Details

Name:

Queue:

Callback

Description:

Priority:

1

☐ Reserve for user

App, Mobile

Schedule

+

Start	End	Number	Status
No schedules			

Contact Data

+

Key	Value
CallID	15613338573815997
ANI	496789032848122
DNIS	496791290493088
P3	1

Save

Cancel

2. Immettere le informazioni necessarie per la nuova richiamata.
Per informazioni dettagliate sull'area Piano, fare riferimento a [Section 7.1.2, "Gestione del piano richiamate"](#).
Per ulteriori dettagli sull'area Dati contatto, consultare [Section 7.1.3, "Gestione dei dati contatto"](#).

Note: Per poter salvare la nuova richiamata, occorre compilare i seguenti campi: **Nome**, **Descrizione** e almeno una voce della tabella **Piano**.

3. Fare clic su **Salva**.

7.1.1 Campi del pannello "Crea nuova richiamata"

Campo	Descrizione
Nome	Nome del cliente, dell'azienda o della persona di riferimento.
Coda	Assegnazione della richiamata a una coda.
Descrizione	Ulteriori informazioni sulla richiamata.
Priorità	Priorità della richiamata (un valore da 1 a 100).
Riserva per l'utente	Riserva la richiamata per un agente specifico.
Piano	Nel piano possono essere salvate diverse date. Inoltre è possibile assegnare un numero di chiamata diverso per ciascuna data della richiamata.
Dati contatto	In quest'area si possono aggiungere ulteriori informazioni sul contatto.

Table 13 Campi della finestra "Crea nuova richiamata"

7.1.2 Gestione del piano richiamate

La sezione seguente descrive l'area "Piano" sotto il pannello "Crea nuova richiamata" e come gestire le date di richiamata creando, modificando o eliminando i piani.

Creare una nuova richiamata

Fare clic su **+**.

Viene visualizzata la finestra "Modifica data di richiamata":

Edit callback date

x

Configure the details of a certain callback

Start time: 11/10/2015 11:05

End time: 11/10/2015 14:05

Phone no.:


Done Cancel

1. Immettere **Ora inizio**, **Ora fine** e **Numero di telefono**.

Note: Se i dati immessi non sono corretti, il campo corrispondente viene evidenziato con una cornice rossa.

2. Fare clic su **Fine**.
La nuova data di richiamata viene salvata.


Modifica piano

1. Posizionare il mouse sulla data di richiamata da modificare.
2. Fare clic sul pulsante  accanto alla voce.
Viene visualizzata la finestra "Modifica data di richiamata".
3. Modificare i campi desiderati.

Note: Se i dati immessi non sono corretti, il campo corrispondente viene evidenziato con una cornice rossa.

4. Fare clic su **Fine**.
La data di richiamata modificata viene salvata.


Elimina piano

1. Posizionare il mouse sulla data di richiamata da eliminare.
2. Fare clic sul pulsante  accanto alla voce.
La data di richiamata viene eliminata dal piano.

7.1.3 Gestione dei dati contatto


La sezione seguente descrive l'area "Dati contatto" sotto il pannello "Crea nuova richiamata" e come gestire le date di richiamata creando, modificando o eliminando i piani.

Crea nuovi dati contatto

Fare clic su  .
Viene visualizzata la finestra "Modifica dati":

1. Compilare i campi **Codice** e **Valore**.
2. Fare clic su **Fine**.
La nuova voce dati viene salvata.

Eliminazione di dati

1. Posizionare il mouse sulla voce dati di contatto da eliminare.
2. Fare clic sul pulsante  accanto alla voce.
La voce viene eliminata.

7.2 Gestione di una richiamata

Note: Per accettare le richiamate occorre essere collegati e disponibili per il supporto richiamata nel centro contatti (vedere [Chapter 5](#), "Funzionalità Contact center").

Quando viene offerta all'utente una richiesta di richiamata, viene visualizzato il pannello "Richiamata attiva".

554181021903

AcceptDelete

DetailsWrap-upAttempt Log

Description: Bills

Name: Lars Graef

Source: 554181021903

Destination: 554180911525

Queue: Automation

Priority: 1

Wait time: 0

Address:

Schedule

Start	End	Number	Status
04/18/2018 5:28 PM	04/18/2018 8:28 PM	554180911525	Active

Contact data

Key:	Value:
CustomerID	122541
City	New York

Schede

Nel pannello "Richiamata attiva" sono presenti le seguenti schede:

- **Dettagli:** fornisce informazioni sulla richiamata, sul piano e sui dati contatto corrispondenti.
- **Post-elaborazione:** dopo una richiamata è possibile abilitare (segno di spunta) o disabilitare (nessun segno di spunta) le opzioni disponibili con un clic. Le opzioni sono predefinite in OSCC.
- **Registro tentativi:** elenca il nome dell'agente, il motivo del tentativo e la data di ciascun tentativo.

Elimina

Se non si desidera accettare la richiamata, è necessario eliminarla. Quando si elimina la richiamata, occorre immettere un motivo.

1. Fare clic su **Elimina**.
La richiamata viene eliminata.
2. Viene visualizzato un elenco dei motivi per i quali la richiamata è stata eliminata. Selezionare l'opzione appropriata.

Accetta

Fare clic su **Accetta**.

La richiamata viene accettata e il Portale agenti Web tenta automaticamente di stabilire una connessione con il cliente.

Note: Se un agente non accetta la richiamata entro un periodo predefinito, il suo stato diventa automaticamente "Non disponibile" e la richiamata viene trasferita al successivo agente disponibile.

Gestione delle richiamate con il Portale agenti Web

Gestione di una richiamata

Una volta terminata la connessione, il Portale agenti Web visualizza automaticamente la finestra "Opzioni Riprova":

Retry options ✕

Enter a retry option to close this callback.
Would you like to retry the callback?

☒ No, the callback was succesful.

☐ Retry later

Cause: Anr. n. beantw. ▾

Retry in: 01 : 00 hh:mm

☐ Now

Retry No.: +1 (985) 433-876-3879

Done Cancel

- Se la richiamata è riuscita e non occorre riprovare, selezionare l'opzione **No, la richiamata è riuscita**.
- Se la richiamata non è riuscita, fare clic sul pulsante di opzione **Riprova in seguito**.
Selezionare una **Causa** e nel campo **Riprova fra** immettere il periodo trascorso il quale il Portale agenti Web deve ripresentare la richiamata all'utente (formato: hh:mm).
- Se si desidera riprovare immediatamente, selezionare il pulsante di opzione **Adesso** e aggiungere il numero di telefono da chiamare.

Fare clic su **Fine**.

Se occorre indicare i motivi della post-elaborazione per la classificazione della richiamata, selezionare la scheda **Post-elaborazione** nella finestra "Richiamata attiva".

8 Gestione delle e-mail con il Portale agenti Web

Questo capitolo analizza il funzionamento di base delle opzioni e-mail disponibili nel Portale agenti Web.

La maggior parte delle attività di gestione e-mail avviene nell'area di lavoro **Contatti attivi**, in particolare nel pannello **E-mail attiva** che comprende le schede seguenti:

- Messaggio
- Dettagli
- Cronologia
- Post-elaborazione

Per ulteriori informazioni, vedere [Section 8.2, "Ricezione di un messaggio e-mail"](#).

Il sistema memorizza tutti i messaggi e-mail, inclusi quelli eliminati. È possibile utilizzare la funzione di ricerca cronologia e-mail per individuare qualsiasi messaggio.

I messaggi e-mail in sospeso (ovvero quelli che sono stati posticipati o per cui è stata richiesta una consultazione) vengono archiviati in [Chapter 4, "Area prestazioni personali"](#) e possono essere recuperati quando si è pronti a riprenderne la gestione. Per ulteriori informazioni, vedere [Section 8.3.2.1, "Ripresa di un'e-mail"](#).

Durante la gestione di un'e-mail, **Conversazione 360°** consente di visualizzare una panoramica di tutte le interazioni del cliente con il centro contatti. Sono incluse le precedenti chiamate telefoniche, richiamate, e-mail e sessioni di Web Collaboration. Per ulteriori informazioni, vedere [Chapter 10, "Funzionalità di conversazione a 360°"](#).


Note: Il campo "Oggetto" supporta solo 1000 byte dopo la codifica stampata fra virgolette. Per tipi di caratteri estesi (che richiedono più di un byte), come i caratteri cirillici, ciò equivale approssimativamente a 130 caratteri. I byte in eccesso vengono eliminati.

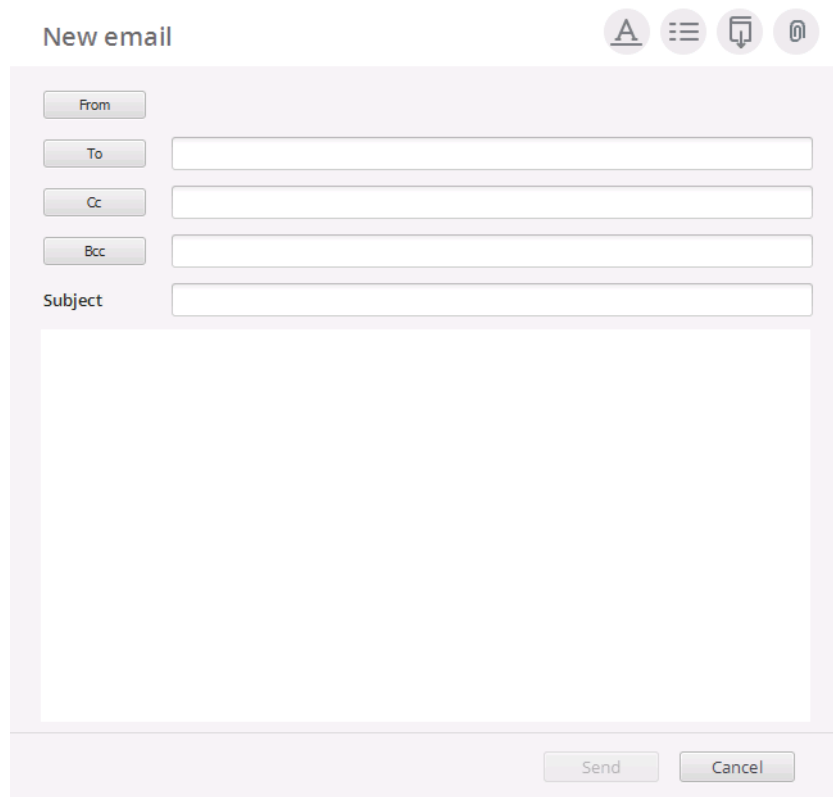
Prerequisiti

Per poter lavorare con il sistema e-mail del Portale agenti Web, occorre essere autorizzati per questo tipo di supporto nel centro contatti. Dopodiché sarà possibile accedere al servizio e-mail come descritto in [Chapter 5, "Funzionalità Contact center"](#).

8.1 Composizione di una nuova e-mail

Procedura

1. Fare clic su  e selezionare **Crea e-mail**.
Viene visualizzato il pannello "Nuova e-mail":





Cam po	Descrizione
A	L'indirizzo o gli indirizzi e-mail dei destinatari.
Cc	Copia per conoscenza: Gli indirizzi e-mail delle persone che riceveranno una copia dell'e-mail.
Ccn	Copia per conoscenza nascosta: Gli indirizzi e-mail delle persone che riceveranno una copia dell'e-mail ma che rimarranno nascosti per gli altri destinatari.


2. Fare clic sul pulsante **Da**.
Nella finestra a comparsa selezionare uno degli alias disponibili.
Si tratta dell'indirizzo e-mail che verrà visualizzato al destinatario.
3. Digitare l'indirizzo e-mail del destinatario o dei destinatari nel campo "A". In alternativa è possibile fare clic sul pulsante **A** e selezionare i destinatari desiderati dalla finestra a comparsa.

Gestione delle e-mail con il Portale agenti Web

Ricezione di un messaggio e-mail

4. Se si desidera inviare una copia del messaggio ad altre persone, digitarne l'indirizzo e-mail nel campo "Cc". In alternativa è possibile fare clic sul pulsante **Cc** e selezionare i destinatari desiderati dalla finestra a comparsa.
5. Se si desidera inviare una copia del messaggio ad altre persone ma mantenendo nascosto il loro indirizzo e-mail, digitarne l'indirizzo e-mail nel campo "Ccn". In alternativa è possibile fare clic sul pulsante **Ccn** e selezionare i destinatari desiderati dalla finestra a comparsa.
6. Digitare un titolo breve e descrittivo nel campo "Oggetto".
7. Scrivere il testo del messaggio.
È possibile digitare il messaggio in formato testo semplice o utilizzare l'editor di testo HTML facendo clic su  e selezionando l'opzione desiderata.
È inoltre possibile scegliere di utilizzare un modello predefinito facendo clic su  e selezionandone uno dall'elenco.

Note: Se si desidera applicare il controllo ortografico, utilizzare quello incorporato nel browser facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla parola e controllando il risultato fornito.

8. Fare clic su  per aggiungere allegati all'e-mail.
Fare clic sul pulsante **+** nell'area Allegati sotto al corpo dell'e-mail. Nella finestra a comparsa, selezionare il o i file da allegare all'e-mail e fare clic su **Apri**.
9. Fare clic su **Invia** per inviare il messaggio.
- 10.

8.2 Ricezione di un messaggio e-mail

Quando viene assegnato un messaggio e-mail all'utente, il Portale agenti Web passa automaticamente all'area di lavoro **Contatti attivi** e sullo schermo viene visualizzato il pannello **E-mail attiva**.







Il pannello **E-mail attiva** funziona in modo molto simile a un normale programma di posta elettronica. Ad esempio, è possibile rispondere ai messaggi o inoltrarli, inviare messaggi a più destinatari o aggiungere allegati.

Mentre si lavora con un'e-mail è possibile passare a un'altra scheda nel Portale agenti Web. Ad esempio, si potrebbe dover utilizzare la funzionalità **Cerca** o regolare le impostazioni del Portale agenti Web

passando all'area **Impostazioni**. Il pannello **E-mail attiva** rimarrà aperto nell'area **Contatti attivi** mentre si lavora nelle altre schede; in questo modo è possibile tornare al pannello e-mail senza perdere i progressi effettuati.

8.3 Gestione delle e-mail in entrata


Nel pannello **E-mail attiva** sono disponibili le opzioni seguenti:


Pulsante	Funzione	Significato
	Rispondi	Risponde al messaggio in entrata. Vedere Section 8.3.1, "Risposta a un'e-mail" .
	Posticipa	Posticipa il messaggio in entrata. Ad esempio, la gestione dell'e-mail viene posticipata poiché occorre ottenere ulteriori informazioni.
	Trasferisci	Trasferisce l'e-mail a un altro agente. Vedere Section 8.3.3, "Trasferimento di un'e-mail" .
	Riaccoda	Trasferisce l'e-mail a una coda diversa. Può essere utile se un cliente ha inviato una richiesta alla coda sbagliata. Vedere Section 8.3.4, "Riaccodamento di un'e-mail" .
	Elimina	Elimina le e-mail non gestite. Quando si preme il pulsante vengono visualizzati vari motivi. Selezionare il motivo applicabile, quindi eliminare l'e-mail.
	Stampa	Stampa l'e-mail utilizzando una stampante collegata al PC o in rete.

Note: Il pannello **E-mail attiva** rimane aperto finché una delle opzioni sopra descritte non viene selezionata.




8.3.1 Risposta a un'e-mail

Procedura

1. Fare clic su .
Viene visualizzato il pannello **Risposta a e-mail**.
2. Il campo del destinatario "A" viene popolato automaticamente dal Portale agenti Web utilizzando l'indirizzo e-mail del cliente. Tuttavia, se necessario, è possibile aggiungere ulteriori indirizzi e-mail.

3. Se occorre, compilare i campi Cc e Ccn.
I campi Cc e Ccn possono essere visualizzati/nascosti facendo clic su .

Note: I campi Cc e Ccn vengono spiegati in [Section 8.1](#), "Composizione di una nuova e-mail".

4. Digitare un titolo breve e descrittivo nel campo "Oggetto".
5. Scrivere il testo del messaggio.
È inoltre possibile scegliere di utilizzare un modello predefinito facendo clic su  e selezionandone uno dall'elenco.
6. Se si desidera verificare la correttezza del testo del messaggio con il controllo ortografico, fare clic su .
7. Se necessario, fare clic su  per aggiungere allegati all'e-mail.
Fare clic sul pulsante **+** nell'area Allegati sotto al corpo dell'e-mail.
Nella finestra a comparsa, selezionare il o i file da allegare all'e-mail e fare clic su **Apri**.
8. Fare clic su **Invia**.

Cronologia

Quando si sta scrivendo il corpo del messaggio, è possibile vedere l'ultima e-mail del cliente al di sotto del messaggio che si sta componendo. Inoltre è possibile seguire l'intera conversazione con il contatto.


8.3.2 Posticipo di un'e-mail

È possibile posticipare un messaggio e-mail, se si preferisce gestirlo in seguito. Quando si posticipa un messaggio e-mail, all'e-mail viene assegnato lo stato di **Posticipata** e viene elencata nell'area **E-mail**. Quando si è pronti, è possibile riprendere la gestione del messaggio e-mail.

Se non si riprende a gestire un messaggio e-mail entro un determinato periodo di tempo, il messaggio viene riassegnato alla coda dell'utente.


Note: Il periodo è specificato nell'applicazione Manager.

Procedura

Nel pannello **E-mail attiva** fare clic su  per posticipare l'e-mail.

8.3.2.1 Ripresa di un'e-mail

Procedura

1. Fare clic sulla scheda **E-mail**.
2. Nell'elenco visualizzato posizionare il cursore sull'e-mail che si desidera riprendere a gestire e, sulla destra, fare clic su .
3. Il messaggio viene ripristinato nell'area **Contatti attivi**.




8.3.3 Trasferimento di un'e-mail

8.3.3.1 Trasferimento interno

Un messaggio e-mail può essere inoltrato a un agente del centro contatti e, in tal caso, non è possibile aggiungere indirizzi nei campi Cc e Ccn.

Qualsiasi allegato incluso al messaggio e-mail originale viene aggiunto automaticamente al messaggio inoltrato.

Procedura

1. Nel pannello **E-mail attiva**, fare clic su  e selezionare **Trasferimento interno**.
Viene visualizzato il pannello **Trasferimento interno e-mail**.
2. Fare clic sul pulsante **A** e selezionare l'agente a cui si desidera trasferire il messaggio. Se l'elenco agenti è lungo, è possibile utilizzare la funzione di ricerca per limitarlo.
3. Scrivere il testo del messaggio.
È inoltre possibile scegliere di utilizzare un modello predefinito facendo clic su  e selezionandone uno dall'elenco.
4. Se necessario, fare clic su  per aggiungere allegati all'e-mail.
Fare clic sul pulsante **+** nell'area Allegati sotto al corpo dell'e-mail.
Nella finestra a comparsa, selezionare il o i file da allegare all'e-mail e fare clic su **Apri**.
5. Fare clic su **Invia**.

8.3.3.2 Trasferimento esterno

È possibile inoltrare un messaggio e-mail a una persona esterna al centro contatti. Ad esempio, un esperto in materia potrebbe essere la persona più adatta per gestire il messaggio. Qualsiasi allegato incluso al messaggio e-mail originale viene aggiunto automaticamente al messaggio inoltrato.

Quando si inoltra un messaggio e-mail a qualcuno all'esterno del centro contatti, la gestione del messaggio da parte dell'utente è considerata conclusa. Qualsiasi risposta dall'interlocutore esterno viene considerata un nuovo contatto.

Procedura

1. Nel pannello **E-mail attiva**, fare clic su ➡ e selezionare **Trasferimento esterno**.

Viene visualizzato il pannello **Trasferimento esterno e-mail**.

Note: Per visualizzare i campi Cc e/o Ccn, fare clic su ☰.


2. Per specificare a chi inoltrare il messaggio, procedere in uno dei modi seguenti:
 - Nel campo A, Cc o Ccn, digitare un indirizzo e-mail.
 - Per selezionare un indirizzo e-mail da un elenco, fare clic sul pulsante A, Cc o Ccn e selezionarne uno.
3. Scrivere il testo del messaggio.
È inoltre possibile scegliere di utilizzare un modello predefinito facendo clic su ↵ e selezionandone uno dall'elenco.
4. Se necessario, fare clic su 📎 per aggiungere allegati all'e-mail.
Fare clic sul pulsante + nell'area Allegati sotto al corpo dell'e-mail.
Nella finestra a comparsa, selezionare il o i file da allegare all'e-mail e fare clic su **Apri**.
5. Fare clic su **Invia**.

8.3.3.3 Consultazione esterna

È possibile consultarsi con qualcuno esterno al centro contatti. Qualsiasi allegato incluso al messaggio e-mail originale viene aggiunto automaticamente al messaggio di consultazione.



In caso di consultazione esterna su un messaggio e-mail, all'e-mail viene assegnato lo stato **Con consultazione** ed è disponibile nella scheda **E-mail**. Quando si è pronti, è possibile riprendere la gestione del messaggio e-mail.

Procedura

1. Nel pannello **E-mail attiva**, fare clic su  e selezionare **Consultazione esterna**.

Viene visualizzato il pannello **E-mail di consultazione esterna**


Note: Per visualizzare i campi Cc e/o Ccn, fare clic su .

2. Per specificare a chi inoltrare il messaggio, procedere in uno dei modi seguenti:
 - Nel campo A, Cc o Ccn, digitare un indirizzo e-mail.
 - Per selezionare un indirizzo e-mail da un elenco, fare clic sul pulsante A, Cc o Ccn e selezionarne uno.
3. Scrivere il testo del messaggio.
È inoltre possibile scegliere di utilizzare un modello predefinito facendo clic su  e selezionandone uno dall'elenco.
4. Se necessario, fare clic su  per aggiungere allegati all'e-mail.
Fare clic sul pulsante **+** nell'area Allegati sotto al corpo dell'e-mail.
Nella finestra a comparsa, selezionare il o i file da allegare all'e-mail e fare clic su **Apri**.
5. Fare clic su **Invia**.

8.3.4 Riaccodamento di un'e-mail

È possibile riaccodare un messaggio e-mail che si sta gestendo. Prima di riaccodare il messaggio e-mail, è possibile immettere un messaggio nell'area messaggi per spiegare il motivo per cui si sta riaccodando il messaggio e-mail.

Procedura

1. Nel pannello **E-mail attiva** fare clic sul pulsante "Reinserisci e-mail in una coda" .
2. Compare la finestra **Riaccodamento e-mail**
3. Fare clic su **A**
4. Viene visualizzata una nuova finestra con tutte le code disponibili per eseguire un riaccodamento


5. Selezionare una coda oppure, quando l'elenco di code è lungo, utilizzare la funzionalità di ricerca
6. Digitare il messaggio nell'apposita area.
7. Fare clic su **Invia**.

8.3.5 Eliminazione di un'e-mail

È possibile rimuovere un messaggio e-mail (ad esempio, quando si riceve un messaggio e-mail che non richiede una risposta).

Quando viene rimosso un messaggio e-mail, tale messaggio non richiede ulteriore attenzione. Tuttavia, è ancora possibile trovare il messaggio e revisionarne i dettagli nell'area **E-mail**.

Procedura

1. Nel pannello **E-mail attiva** fare clic su .
2. Selezionare un motivo di eliminazione.

8.3.6 Stampa di un'e-mail

Procedura

1. Nel pannello **E-mail attiva** fare clic su .

8.3.7 Post-elaborazione di un'e-mail

Utilizzare la scheda **Post-elaborazione** nel pannello E-mail attiva per immettere i motivi di post-elaborazione e dimostrare di avere completato un messaggio e-mail.

Se l'impostazione **Motivo post-elaborazione richiesto** è attiva per l'utente nell'applicazione Manager, è necessario selezionare almeno un motivo di post-elaborazione.

Note: Non è necessario attendere di aver completato la gestione di un contatto per immettere motivi post-elaborazione. È possibile selezionare uno o più motivi post-elaborazione in qualsiasi momento. Tuttavia, è opportuno non salvare i motivi post-elaborazione fino al completamento del contatto, poiché per questo tipo di motivi è consentita solo un'operazione Salva. Dopo aver eseguito l'operazione Salva, non è consentito immettere altri motivi post-elaborazione.

Gestione delle e-mail con il Portale agenti Web

Gestione delle e-mail in entrata

Se si decide di posticipare un messaggio e-mail o di consultarsi in merito, il sistema non salva i motivi post-elaborazione immessi.

Procedura

1. Nel pannello **E-mail attiva**, fare clic sulla scheda **Post-elaborazione**.
2. Selezionare la casella di controllo per ciascun motivo post-elaborazione appropriato per il contatto. Vengono visualizzati solo i motivi post-elaborazione associati alla coda del contatto.

9 Gestione di sessioni Collaborazione Web con il Portale agenti Web

Prerequisiti

Per poter gestire le sessioni di Collaborazione Web nel Portale agenti Web è necessario essere attivati per questo tipo di supporto nel centro contatti. Quindi sarà possibile accedere al tipo di supporto di Collaborazione Web come descritto in [Chapter 5, "Funzionalità Contact center"](#).

Collaborazione Web

Collaborazione Web consente al cliente di stabilire una sessione chat web dal sito aziendale a un agente nel Centro contatti. Come accade per le chiamate in entrata, la richiesta di una sessione chat viene indirizzata a un agente idoneo per il quale si apre una finestra chat corrispondente.

9.1 Ricezione di chat di Collaborazione Web

Quando il cliente avvia sessioni chat sul sito Web del cliente, queste sessioni vengono assegnate agli agenti sulla base delle regole configurate in OSCC e possono essere gestite con il Portale agenti.

Per la gestione di una chat di Collaborazione Web, è possibile digitare una risposta o inviare messaggi e URL predefiniti al cliente. È inoltre possibile utilizzare gli emoticon e formattare il testo cambiando il colore e/o l'intensità.

Procedura

1. Accesso al supporto di Collaborazione Web nel Portale agenti.
2. Quando lo stato dell'utente è impostato su disponibile, viene aperta automaticamente una sessione di Collaborazione Web non appena questa viene aggiunta alla coda.

Quando una sessione di Collaborazione Web viene assegnata all'utente, vengono visualizzati l'area **Contatti attivi** e il pannello **Collaborazione Web attiva**. Il pannello di Collaborazione Web attiva contiene la domanda originale del cliente e tutte le risposte inviate dal sistema.

La scheda **Sessione** comprende due pannelli principali:

- **Trascrizione della sessione:** la trascrizione contiene tutti i messaggi scambiati durante la sessione. La trascrizione avviene in modalità di sola lettura ma è possibile copiare e incollare parti della trascrizione.
- **Area di input dei messaggi:** utilizzare quest'area per rispondere a un contatto di Collaborazione Web. Ad esempio, è possibile digitare la risposta, inserire un messaggio standard o un URL.

Quando si lavora con il contatto di Collaborazione Web, potrebbe essere necessario spostarsi fra le diverse aree. Quando si torna all'area **Contatti attivi**, il pannello **Collaborazione Web attiva** rimarrà aperto in modo da consentire all'utente di muoversi liberamente senza perdere le azioni già effettuate.

9.2 Risposta a un contatto di Collaborazione Web

9.2.1 Digitare un messaggio in una sessione di Collaborazione Web

Quando viene visualizzato il pannello di **Collaborazione Web attiva**, l'utente si trova in modalità di risposta e può iniziare a rispondere al contatto.

Procedura

1. Nel pannello **Collaborazione Web attiva**, digitare il proprio messaggio nell'area di input dei messaggi, in basso.

Premere **Maiusc+INVIO** per inserire un'interruzione di riga nel messaggio.

Il numero di caratteri di un messaggio è limitato e dipende dalla formattazione del testo. Il numero massimo di caratteri per campo è 2000, incluso il codice HTML necessario per la formattazione.

Vengono visualizzate le opzioni seguenti:

Pulsante	Funzione
B	Il testo digitato apparirà in grassetto.
<i>I</i>	Il testo digitato apparirà in corsivo.
<u>U</u>	Il testo digitato apparirà sottolineato.


2. Fare clic su **Invia**.

L'invio del messaggio è l'azione predefinita nella scheda **Sessione**. Non appena il messaggio è pronto per essere spedito, è possibile premere il tasto **INVIO**.

9.2.2 Inserimento di un messaggio standard in una risposta di Collaborazione Web

Un messaggio standard consente di risparmiare tempo quando si risponde a un contatto Collaborazione Web. È possibile inserire un messaggio generico o un messaggio associato alla coda corrente, quindi modificare il messaggio in base alle proprie esigenze.


Procedura

1. Nell'area di input dei messaggi in basso nel pannello **Collaborazione Web attiva**, fare clic su  .
2. Selezionare uno dei messaggi standard predefiniti.
Il messaggio viene aggiunto all'area di input messaggi per poter essere modificato, se necessario, prima della spedizione.
3. Premere il tasto **Invio**.

9.2.3 Inserimento di un emoticon in un messaggio di collaborazione Web

Gli emoticon, ad esempio un volto sorridente, vengono utilizzati spesso nei messaggi elettronici per trasmettere un senso di informalità e incoraggiare il lettore a considerare chi scrive come una persona amichevole e pronta ad aiutarlo.


Procedura

Nell'area di input dei messaggi in basso nel pannello di **Collaborazione Web attiva**, fare clic su  e selezionare l'emoticon appropriato. L'emoticon viene aggiunto al messaggio.

9.2.4 Inserimento di un URL in un messaggio di collaborazione Web

In un messaggio di Collaborazione Web è possibile inserire un URL, ovvero un collegamento a una pagina Web. Quando il contatto riceverà il messaggio, l'URL sarà visualizzato come collegamento selezionabile.


Procedura

Nell'area di input dei messaggi in basso nel pannello di **Collaborazione Web attiva**, fare clic su  e selezionare un URL. L'URL viene aggiunto al messaggio.

9.2.5 Invitare un altro utente a partecipare a una sessione di Collaborazione Web

È possibile invitare un altro utente a unirsi a una sessione di collaborazione Web in corso. Quando un utente riceve un invito a unirsi a una sessione, sul suo schermo viene visualizzata la trascrizione completa della sessione fino al momento in cui è stato inviato l'invito. L'utente può riesaminare la trascrizione e quindi accettare o rifiutare l'invito.

Procedura


1. In alto nel pannello di **Collaborazione Web attiva** fare clic su .
2. Nella finestra di dialogo **Invita agente**, selezionare l'utente che si desidera invitare.

Note: Saranno elencati solo gli agenti connessi per la Collaborazione Web e che attualmente non stanno gestendo altre sessioni di Collaborazione Web.

9.2.6 Riaccodare una sessione di Collaborazione Web

È possibile riaccodare una sessione di Collaborazione Web su un agente o su una coda, qualora un altro utente risulti più qualificato per gestire la sessione. Quando l'altro agente riceve il contatto, la sessione diventa una conferenza fra l'utente, il cliente e l'altro agente. L'utente può rimanere connesso oppure uscire dalla sessione.

Procedura

1. In alto nel pannello di **Collaborazione Web attiva** fare clic su .
2. Selezionare se si desidera riaccodare a un altro agente o coda.
3. Selezionare l'agente o la coda dall'elenco.

Gestione di sessioni Collaborazione Web con il Portale agenti Web

Risposta a un contatto di Collaborazione Web


4. È possibile rimanere nella sessione finché l'altro utente non si collega oppure uscire dalla sessione.

Note: Se un contatto di Collaborazione Web viene riaccodato e un agente non è immediatamente disponibile per la nuova coda, il contatto non sarà gestito attraverso un flusso di elaborazione coda associato.

9.2.7 Richiesta di un numero di telefono al contatto

È possibile utilizzare questa funzionalità per richiedere un numero di telefono al cliente. Sullo schermo del cliente viene visualizzato un modulo specifico che contiene una casella di input per l'inserimento di un numero di telefono e un pulsante "Rifiuta" se il cliente non gradisce ricevere una telefonata.

Procedura

1. In alto nel pannello di **Collaborazione Web attiva** fare clic su .
Al contatto viene inviato un messaggio che chiede il numero di telefono.
2. Se il contatto invia un numero di telefono, sullo schermo dell'utente viene visualizzata la finestra **Nuova chiamata**. Fare clic su **Seleziona** per effettuare la chiamata.

9.3 Disconnessione da una sessione di collaborazione Web

Al termine dell'elaborazione di un contatto di Collaborazione Web è possibile disconnettersi dalla sessione.

- Se l'utente è l'unico presente nella sessione di Collaborazione Web, tale sessione si concluderà quando l'utente si disconetterà.
- Se l'utente è in una sessione in conferenza con il contatto di Collaborazione Web e un altro utente, dopo la disconnessione dell'utente la sessione proseguirà.

Procedura

In alto nel pannello **Collaborazione Web attiva** fare clic su **Disconnetti**.

9.4 Post-elaborazione di una sessione di collaborazione Web

Utilizzare la scheda **Post-elaborazione** nel pannello di **Collaborazione Web attiva** per immettere i motivi per la post-elaborazione, al fine di mostrare come è stata completata una sessione di collaborazione Web.

Gestione di sessioni Collaborazione Web con il Portale agenti Web

Post-elaborazione di una sessione di collaborazione Web

Se l'impostazione del motivo di **Post-elaborazione** richiesto è attiva per l'utente nell'applicazione Manager, è necessario selezionare almeno un motivo di post-elaborazione.

Important: Non è necessario attendere di aver completato la gestione di un contatto per immettere i motivi post-elaborazione. È possibile selezionare uno o più motivi di post-elaborazione in qualsiasi momento. Tuttavia, è opportuno non salvare i motivi di post-elaborazione fino al completamento del contatto, poiché per questo tipo di motivi è consentita solo un'operazione Salva. Dopo aver eseguito l'operazione Salva, non è consentito immettere altri motivi post-elaborazione.

Procedura

1. Nel pannello di **Collaborazione Web attiva**, passare alla scheda **Post-elaborazione**.
2. Selezionare la casella di controllo per ciascun motivo di post-elaborazione appropriato per il contatto.

Note: Sono disponibili solo i motivi di post-elaborazione associati alla coda del contatto.

Gestione di sessioni Collaborazione Web con il Portale agenti Web

Post-elaborazione di una sessione di collaborazione Web

10 Funzionalità di conversazione a 360°

Prerequisiti

Per poter essere utilizzata, la funzionalità **Conversazione 360°** deve essere abilitata dall'amministratore in OpenScape Contact Center.

Descrizione

La funzionalità **Conversazione 360°** fornisce all'agente di OpenScape Contact Center un elenco di tutte le precedenti interazioni di un determinato cliente con il centro contatti tramite qualsiasi canale disponibile (voce, richiamate, e-mail e/o Web Collaboration).

La funzionalità **Conversazione 360°** inoltre assiste l'agente fornendo numerosi dettagli relativi al cliente, quali numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di casa/lavoro, data di nascita e altri. I dettagli di cui sopra sono inoltre modificabili, per consentire all'agente di aggiornarli durante la gestione del contatto.

La scheda **Conversazione 360°** comprende due aree:

- Informazioni sul cliente

Visualizza le informazioni principali sul cliente, quali nome, indirizzo e dettagli di contatto (numero di telefono, indirizzo e-mail, ecc.)

- Cronologia

Elenca tutte le interazioni del cliente con il centro contatti.

Note: Se l'utente che richiede una Web chat ha fornito dati incompleti, la funzionalità di conversazione a 360° verrà disattivata per la sessione in corso.

10.1 Come utilizzare la funzionalità Conversazione 360°

Come visualizzare i dettagli del cliente

1. Fare clic sul pulsante **Modifica**, nell'angolo superiore destro dell'area delle informazioni sul cliente.
2. Fare clic su **Mostra cliente**.

Vengono visualizzati i dettagli del cliente.

È possibile fare clic sulla freccia indietro per tornare alla schermata precedente.

Come modificare i dati del cliente

1. Fare clic sul pulsante **Modifica**, nell'angolo superiore destro dell'area delle informazioni sul cliente.
2. Fare clic su **Modifica cliente**.

Viene visualizzata la schermata Modifica cliente, con un elenco dei campi modificabili.

3. Modificare i campi desiderati e fare clic su **Salva**.

I dati del cliente vengono aggiornati e viene visualizzata la schermata precedente.

Come ricercare un cliente

1. Fare clic sul pulsante **Modifica**, nell'angolo superiore destro dell'area delle informazioni sul cliente.
2. Fare clic su **Ricerca cliente**.

Funzionalità di conversazione a 360°

Come utilizzare la funzionalità Conversazione 360°

Viene visualizzata la schermata Ricerca cliente.

Compilare i campi desiderati e fare clic su **Cerca**.

Note: Per non limitare i risultati di ricerca a una singola area, utilizzare l'opzione **Tutti i campi**.

3. I risultati di ricerca vengono visualizzati con le seguenti opzioni disponibili:

- Selezionare uno dei risultati, quindi l'ID di origine (numero di telefono, indirizzo e-mail, ecc.) viene associato con il cliente selezionato.
- Creare un nuovo cliente.

È possibile fare clic sulla freccia indietro per tornare alla schermata precedente.

Come creare un nuovo cliente

1. Fare clic sul pulsante **Modifica**, nell'angolo superiore destro dell'area delle informazioni sul cliente.
2. Fare clic su **Crea cliente**.
3. Compilare i campi desiderati.

Note: I campi **Nome** e **Cognome** sono obbligatori.

4. Fare clic su **Salva**.

Come aggiungere/modificare una nota su una voce della cronologia

1. Nell'area **Cronologia**, fare clic sul campo denominato **Aggiungere una nota qui**.

Se è già stata aggiunta una nota, fare clic sul testo della nota.

Note: È possibile aggiungere/modificare una nota solo per l'ultima voce della cronologia, ovvero per il contatto che si sta gestendo.

2. Digitare la nota desiderata.
3. Fare clic su **Salva**.

Come visualizzare i dettagli di una voce della cronologia

1. Fare clic sulla voce desiderata della cronologia.
2. Vengono visualizzati i dettagli relativi alla voce della cronologia.
3. Fare clic sulla freccia indietro per tornare alla schermata precedente.

11 Uso delle barre di selezione rapida e del team

La **Barra di selezione rapida** e la **Barra del team** sono strumenti di accesso rapido che permettono di contattare rapidamente persone dall'**Elenco di selezione rapida** e altri agenti dall'**Elenco team**. Per i dettagli, consultare:

- [Sezione 11.1, "Barra di selezione rapida"](#)
- [Sezione 11.2, "Barra del team"](#)

11.1 Barra di selezione rapida

Se l'**Elenco di selezione rapida** include persone che si contattano di frequente, è possibile aggiungerne i nomi alla **Barra di selezione rapida** in modo da poterle contattare da qualsiasi schermata del Portale agenti, senza dover aprire l'Elenco di selezione rapida.


La **Barra di selezione rapida** è situata nell'intestazione del Portale agenti e può contenere fino a 25 voci. A ogni voce possono essere associati vari numeri di telefono.

È possibile disancorare la **Barra di selezione rapida** facendo clic sulla freccia accanto al proprio nome utente e selezionando l'opzione **Disancora barra di selezione rapida**. È quindi possibile spostare la **Barra di selezione rapida** disancorata sullo schermo, portandola nella posizione preferita.

Se si desidera riportare la **Barra di selezione rapida** nella posizione predefinita, è possibile chiudere la finestra della Barra di selezione rapida disancorata o fare clic sulla freccia accanto al proprio nome utente e deselezionare l'opzione **Disancora barra di selezione rapida**.

Per configurare la **Barra di selezione rapida**, consultare la [Sezione 4.10.3, "Agente"](#).

11.1.1 Aggiunta di una voce alla Barra di selezione rapida

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco di selezione rapida**.
2. Sovrapporre il cursore del mouse al contatto da aggiungere alla Barra di selezione rapida.
3. Fare clic su  .

4. Il contatto viene aggiunto alla Barra di selezione rapida.


11.1.2 Eliminazione di una voce dalla Barra di selezione rapida

Sono disponibili due metodi per eliminare una voce dalla Barra di selezione rapida:

Opzione 1

1. Nella Barra di selezione rapida, fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del contatto da rimuovere.
2. Fare clic su **Rimuovi**.
3. Il contatto viene rimosso dalla Barra di selezione rapida.

Opzione 2

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco di selezione rapida**.
2. Sovrapporre il cursore del mouse al contatto da rimuovere dalla Barra di selezione rapida.
3. Fare clic su .
4. Il contatto viene rimosso dalla Barra di selezione rapida.

11.1.3 Chiamata a una persona nella Barra di selezione rapida

1. Fare clic sul nome della persona da chiamare.
2. La chiamata viene avviata immediatamente.

Nota: se a un contatto sono associati vari numeri telefonici, viene visualizzato un menu a comparsa con i numeri di telefono disponibili. Selezionare il numero di telefono da chiamare.

11.2 Barra del team

Se l'**Elenco team** include persone che si contattano di frequente, è possibile aggiungerne i nomi alla **Barra del team** in modo da poterle contattare da qualsiasi schermata del Portale agenti, senza dover aprire l'Elenco di selezione rapida.

Uso delle barre di selezione rapida e del team

Barra del team


La **Barra del team** è situata nell'intestazione del Portale agenti e può contenere fino a 25 voci.

È possibile disancorare la **Barra del team** facendo clic sulla freccia accanto al proprio nome utente e selezionando l'opzione **Disancora barra del team**. Quindi si può spostare la **Barra del team** disancorata sullo schermo, portandola nella posizione preferita.

Se si desidera riportare la **Barra del team** nella posizione predefinita, è possibile chiudere la finestra della Barra del team disancorata o fare clic sulla freccia accanto al proprio nome utente e deselezionare l'opzione **Disancora barra del team**.

Per configurare la **Barra del team**, consultare la [Sezione 4.10.3, "Agente"](#).

11.2.1 Aggiunta di una voce alla Barra del team

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco team**.
2. Sovrapporre il cursore del mouse sull'agente da aggiungere alla Barra del team.
3. Fare clic su .
4. L'agente viene aggiunto alla Barra del team.

11.2.2 Eliminazione di una voce della Barra del team

Sono disponibili due metodi per eliminare una voce dalla Barra del team:

Opzione 1

1. Nella Barra del team, fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome dell'agente da rimuovere.
2. Fare clic su **Rimuovi**.
3. L'agente viene rimosso dalla Barra del team.

Opzione 2

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco team**.
2. Sovrapporre il cursore del mouse sull'agente da rimuovere dalla Barra del team.

3. Fare clic su  .
4. Il contatto viene rimosso dalla Barra del team.

11.2.3 Esecuzione di una chiamata a un agente tramite la barra del team

1. Fare clic sul nome dell'agente da chiamare.
2. La chiamata viene avviata immediatamente.

11.2.4 Avvio di una chat con un agente tramite la barra del team

1. Fare clic con il tasto destro sul nome dell'agente da chiamare.
2. Fare clic su **Avvia chat**.
3. Verrà avviata immediatamente una nuova chat.

12 CLIP per le chiamate in uscita

È possibile utilizzare la funzionalità CLIP (Calling Line Identification Presentation, identificazione della linea chiamante) per Portale agenti Web solo per le chiamate in uscita. Si può scegliere i numeri in uscita da un menu a discesa contenente i numeri disponibili.

CLIP non influisce sull'attuale funzionalità di richiamata per quanto concerne la definizione del numero del chiamante.

Per ogni tenant occorre configurare un elenco dei numeri chiamanti.

CLIP è valida per tutte le chiamate in uscita: dal pulsante Effettua chiamata, da Elenco di selezione rapida, Ricerca nell'elenco e Registro attività.

Per utilizzare la funzionalità CLIP, vedere [Section 4.10.3, "Agente"](#)

Note: La selezione di CLIP non è disponibile per Elenco team, in quanto non è necessaria per le chiamate interne.

Note: La selezione di numero/nome chiamante è valida solo per OpenScape Voice, perché dipende da un parametro CSTA privato non supportato da OpenScape 4000 e OpenScape Business.

13 Avvio di una chat con agenti e supervisori

Questo capitolo analizza il funzionamento di base delle opzioni chat disponibili nel Portale agenti Web.

Per evitare di interferire con altre attività in corso, è possibile conversare tramite chat attraverso una finestra a comparsa esterna a quella principale del Portale agenti Web. Sarà quindi possibile conversare con altri agenti/supervisori anche durante una chiamata, l'invio di e-mail o sessioni di Web Collaboration.

È inoltre possibile partecipare a più chat con agenti/supervisori diversi contemporaneamente. Tuttavia, il numero massimo di partecipanti per chat si limita a due.

Sarà possibile inviare messaggi a un agente/supervisore anche se sono **offline**. OpenScape Contact Center invierà i messaggi al loro prossimo accesso al Portale agenti Web.

Note: Dopo aver eseguito la disconnessione dal Portale agenti Web, tutti i messaggi inviati nella chat verranno eliminati.

Prerequisiti

Per poter lavorare con il sistema chat del Portale agenti Web, occorre essere autorizzati dall'amministratore del centro contatti.

13.1 Avvio di una nuova sessione di chat

È possibile avviare sessioni di chat nel seguente modo:

- Attraverso l'Elenco team:
per ulteriori informazioni, vedere [Section 4.6.6, "Conversazione con un agente dall'elenco team"](#)
- Attraverso la barra del team:
vedere [Section 11.2.4, "Avvio di una chat con un agente tramite la barra del team"](#)

13.2 Gestione delle sessioni di chat in entrata

Quando un altro agente avvia una sessione di chat con l'utente, una finestra a comparsa di notifica verrà visualizzata nell'angolo in basso a destra dello schermo.

Avvio di una chat con agenti e supervisori

Gestione delle sessioni di chat in entrata

Fare clic sul nome della persona che richiede la sessione chat per aprire la finestra di conversazione.

14 Web Interaction SDK

14.1 Avvio iniziale

Introduzione

Web Interaction SDK è un'applicazione basata su Web che aiuta a controllare i contesti delle interazioni Web, come ad esempio chat o richiamate. Consente inoltre l'interazione bidirezionale tra API e utente.

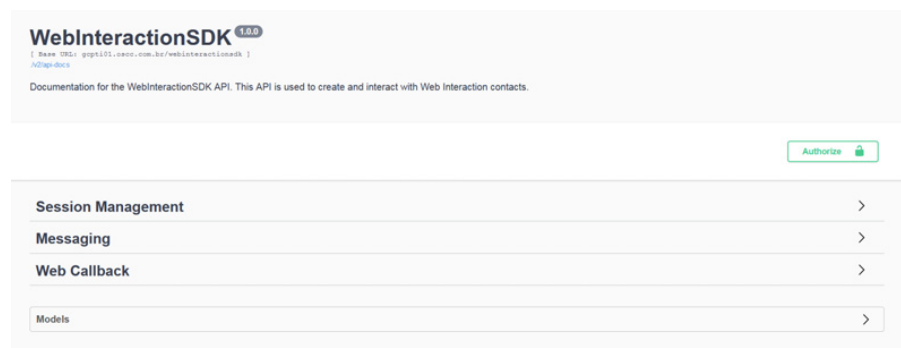
Prerequisiti

1. Per poterlo utilizzare è necessario avere accesso a un browser Web. È possibile utilizzare i seguenti browser Web:
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
2. Web Interaction SDK è installato nell'Application Server. I componenti Web `webinteractionsdk.war` e `webinteractionsdkexample.war` sono forniti con la patch. Copiare i due file e incollarli nell'Application Server

Procedura

1. Immettere l'indirizzo della pagina Web nella riga degli indirizzi del browser nel formato:

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdk/documentation.html`



2. Fare clic su **Authorize**
3. Viene visualizzata una nuova finestra a comparsa **Available authorizations**.
4. Configurare i seguenti parametri:

- **client_id**: default_client_id
- **client_secret**: default_client_secret
- **all Default scope**: Check

Note: Per modificare **client_id** e **client_secret**, aprire il file `webinteractionsdk.xml` ubicato nella cartella `<Application Server>\conf\` con un editor di testo e modificare i valori predefiniti.

5. Fare clic su **Authorize**

6. Fare clic su **Close**

A questo punto è possibile lavorare su Web Interaction SDK. Per informazioni dettagliate, vedere il documento *OpenScape Contact Center Enterprise V10 R1 REST SDK Framework - Guida di programmazione*

14.2 Applicazioni chat

Per creare applicazioni chat con Web Interaction, procedere come descritto nell'esempio di seguito:

1. Immettere l'indirizzo nel browser nel formato:

```
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdkexample/index.html
```

2. Fare clic su **Create chat**

3. Nella finestra **Contact Information** che viene visualizzata, configurare i seguenti parametri:

- First Name
- Last Name

Note: Nome e Cognome verranno utilizzati come 'customerName'

- Email address

Note: Questo indirizzo e-mail verrà utilizzato come 'source'. Dovrebbe essere un identificatore univoco del cliente, dato che viene utilizzato nella funzione 360

4. Fare clic su **Next**
5. Viene visualizzata una nuova finestra "**Hi <First Name>. How can we help you?**".
6. Nel primo elenco a discesa, selezionare:
 - My account
 - Sales support
 - Tech support
 - Other
7. In funzione delle voci selezionate nell'elenco precedente, nel secondo elenco a discesa sarà possibile selezionare:
 - My account
 - I want to change my account
 - I want to update my address
 - Other
 - Sales support
 - Give your order ID
 - Tech support: Fare clic su **Next**
 - Other: Fare clic su **Next**
8. Viene visualizzata un'ultima finestra **Anything more we need to know?** con un campo per i commenti. È possibile scrivervi commenti o lasciarlo vuoto
9. Fare clic su **Request chat**
10. Viene visualizzata la finestra chat, consentendo di avviare una chat con l'agente. Contemporaneamente l'agente utilizza la finestra **Active Web Collaboration**. Per ulteriori informazioni, vedere [Section , "Gestione di sessioni Collaborazione Web con il Portale agenti Web"](#)
11. Per terminare la chat con l'agente, fare clic su **Disconnect**.

14.3 Richiamate Web

Per creare richiamate utilizzando gli endpoint Richiamata Web con Web Interaction, procedere come descritto nell'esempio di seguito:

1. Immettere l'indirizzo nel browser nel formato:

```
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/  
webinteractionsdkexample/index.html
```

2. Fare clic su **Request callback**
3. Nella finestra **Create a Callback** che viene visualizzata, configurare i seguenti parametri:
 - **Name**
 - **Country code**
 - **Area Code**
 - **Number**
 - **Urgency:**
 - **Callback Queue**
 - **Language**
 - **Comment**
 - **First attempt between**
 - **Second attempt between**
4. Fare clic su **Request Callback**
5. L'agente vedrà la richiamata appena richiesta nella schermata **Active Callback** e potrà selezionare **Accept** o **Delete**. Per ulteriori informazioni, vedere [Section , "Gestione delle richiamate con il Portale agenti Web"](#)

15 WebRTC - Telefonia integrata con voce

Introduzione

Questa funzionalità consente di incorporare un client WebRTC nel Portale agenti Web OSCC. Con il client WebRTC è possibile stabilire chiamate vocali. Precisamente:

- Ricevere un contatto vocale nel Portale agenti Web senza necessità di un telefono fisico o di un client software
- Configurare quali dispositivi saranno utilizzati per l'audio
- Avviare un contatto vocale tramite Telefonia integrata nel Portale agenti Web
- Comporre cifre DTMF durante una chiamata per interagire con una segreteria telefonica

Il CMS è esteso per funzionare anche come server WebRTC. La funzione di server WebRTC è eseguita dal Media Server, che opera come un gateway tra WebRTC e SIP/RTP verso OpenScape Voice. Ogni abbonato WebRTC ha un abbonato corrispondente SIP in OSV. OSCC monitora il sistema OSV per controllare l'instradamento delle chiamate.

Ogni Nodo CMS è in grado di supportare fino a 300 clienti WebRTC registrati.

Installazione

Il componente WebRTC nel Media Server è installato come parte del CMS.

L'applicazione WebRTC nel Server applicativo (Application Server) è installata come parte del Portale agenti Web.

Abilitare la funzionalità WebRTC

Per abilitare la funzionalità WebRTC, procedere come descritto di seguito:

1. Nell'applicazione Manager, navigare fino a: **Administration Center (Centro di amministrazione) > General (Generale) > Users (Utenti)**
2. Fare doppio clic sull'utente che si desidera configurare
3. Fare clic sulla scheda **Permissions (Autorizzazioni)**.
4. Nell'area **Profiles (Profili)**, selezionare **Agent (Agente)**

5. Nell'area **Permissions (Autorizzazioni)**, espandere il menu **Feature Access (Accesso alle funzioni)** e selezionare **Enable integrated phone (Abilita telefonia integrata)**. Impostare il valore su "Yes (Sì)".

Ora è possibile utilizzare il Portale agenti Web come telefono integrato (softphone WebRTC).

6. Fare clic su **OK**

Caratteristiche

Il client WebRTC può utilizzare le seguenti funzioni:

- **Metti in attesa/Recupera:** Consente di mettere in attesa una chiamata e di recuperare la chiamata.
- **Chiamata di consultazione** - È possibile avviare una consultazione, mettendo la chiamata corrente in attesa per consultazione, e consultare un terzo.
- **Trasferimento** - Consente di trasferire la parte chiamante originale verso la parte consultata.
- **Trasferimento cieco** - Consente di trasferire la parte chiamante originale verso un terzo senza avviare una consultazione.
- **Devia** - Consente di deviare una chiamata di avviso verso un terzo.
- **Partecipa a conferenza** - Consente di collegarsi a un bridge per conferenze digitando il codice di accesso alla conferenza e il PIN della conferenza.

Limitazioni

Esistono limitazioni per avere sia il Desk Phone (Telefono fisso) sia il Telefono Integrato registrati con lo stesso numero SIP Subscriber (Abbonamento SIP). Quando c'è un telefono fisico o un soft phone, qui denominato Desk Phone, registrato con lo stesso numero di SIP Subscriber (Abbonamento SIP) del telefono integrato, esistono alcune limitazioni sull'uso dei telefoni.

- L'agente non può utilizzare contemporaneamente sia il telefono fisso che il telefono integrato. Quando il Portale agenti Web è impostato per utilizzare il Telefono integrato, non sarà possibile controllare le chiamate che vengono gestite dal telefono fisso.
- Quando il Portale agenti Web è impostato per l'utilizzo del telefono fisso, il Telefono integrato non sarà registrato su OSV.
- In caso di più dispositivi registrati, l'agente non sarà in grado di selezionare la funzione CLIP per le chiamate in uscita.

16 Portale agenti Web come applicazione desktop

16.1 Introduzione

Portale agenti Web è un'applicazione client HTML5 pura, che funziona solo all'interno dei moderni browser web, come Chrome, Firefox e MS Edge Chromium. Tuttavia, ci sono alcune limitazioni quando si cerca di accedere alle risorse locali sul PC dell'agente. Una soluzione potenziale è quella di utilizzare una soluzione applicativa multiplatforma, come Electron JS, per incorporare l'applicazione Portale agenti Web.

Electron è un framework per creare applicazioni native utilizzando tecnologie Web come JavaScript, HTML e CSS. Portale agenti Web funziona come un'applicazione desktop, in un ambiente Electron JS.

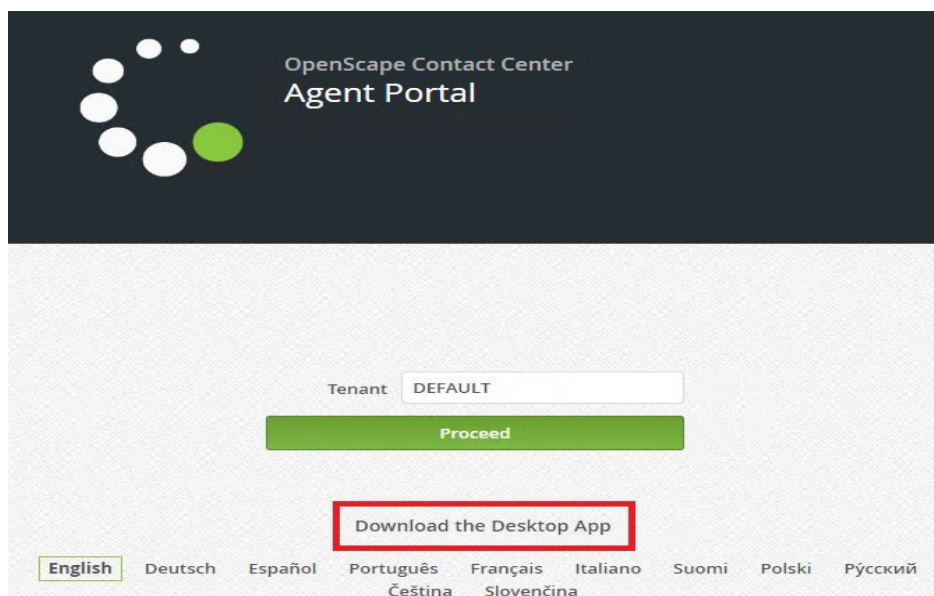
Electron JS incorpora un sito Web, ma funziona come un'applicazione desktop. Pertanto, è possibile supportare funzioni che sono bloccate dai browser, come ad esempio:

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

La pagina di accesso dell'applicazione desktop Portale agenti Web offre un pulsante per scaricare il file di installazione, che viene utilizzato per installare l'applicazione. Una volta che il processo di installazione è completato, l'applicazione desktop può essere avviata direttamente tramite l'icona dell'applicazione.

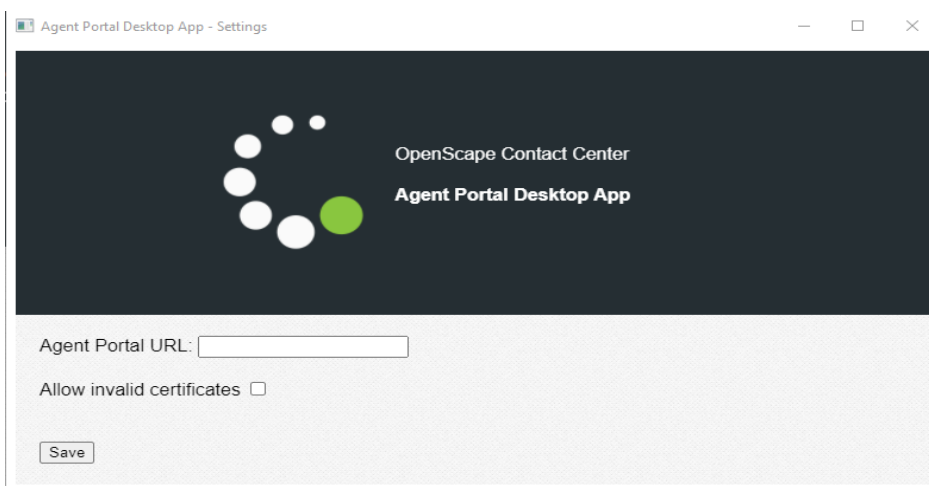
Portale agenti Web come applicazione desktop

Introduzione



Note: Il pulsante per scaricare il file di installazione dell'applicazione desktop Portale agenti Web verrà visualizzato solo se l'applicazione desktop Portale agenti è attivata nell'Application Server.

Quando l'applicazione desktop Portale agenti Web si apre per la prima volta, l'agente deve inserire l'indirizzo del server. Ad esempio, "hostname.example.com".



Quando l'agente apre l'applicazione, la versione del file `electron-app-version.json` (distribuito insieme al file di installazione, all'interno di `agent portal war`) verrà controllata. Se la versione del file che si trova nella macchina dell'agente è precedente a quella del server, all'utente verrà richiesto di aggiornare l'applicazione.

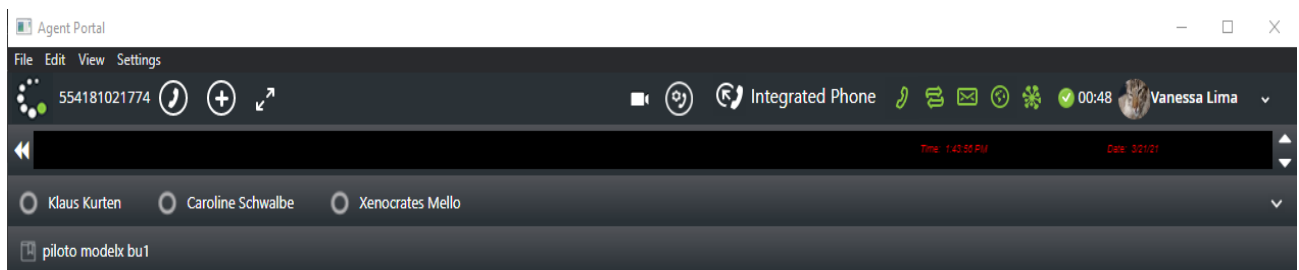
Se l'utente sceglie di eseguire l'aggiornamento, verrà scaricato un nuovo file di installazione e la procedura di installazione si avvierà automaticamente. Inoltre, l'istanza correntemente in esecuzione dell'applicazione verrà chiusa.

Note: Questa versione non è collegata alla versione OSCC. Occorre cambiarla solo quando si verifica una modifica sul lato Electron dell'applicazione.

16.2 Funzioni

Sono disponibili le seguenti funzioni:

- **Informazioni aggiuntive:** La funzione Informazioni aggiuntive consente di aprire applicazioni desktop (applicazioni eseguibili). È anche possibile comunicare i parametri a queste applicazioni.
- **Sempre in primo piano:** È possibile configurare l'applicazione desktop Portale agenti affinché sia sempre nella parte superiore della schermata.
- **Barra delle applicazioni:** Facendo clic su un pulsante, è possibile comprimere/espandere il menu laterale sinistro e i dettagli di Portale agenti Web (mantenendo solo la barra delle applicazioni, la barra Broadcaster, la barra di selezione rapida e la barra telefonia).



Le seguenti funzioni richiedono un comportamento speciale quando l'applicazione desktop Portale agenti Web viene ridotta alla visualizzazione della barra delle applicazioni:

- **Aggiungi richiamata:** premendo Aggiungi richiamata, la visualizzazione viene ripristinata, al fine di presentare il modulo Aggiungi richiamata all'agente.
- Quando l'agente fa clic sul pulsante **Modifica stato routing**, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa. Una volta che lo stato routing viene modificato, la visualizzazione completa passa di nuovo alla modalità Barra delle applicazioni.
- Quando l'agente fa clic per accedere a un **connettore OpenMedia**, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa (poiché l'elenco dei connettori potrebbe non stare tutto nella barra delle applicazioni).
- Quando l'agente fa clic su **Interno** per cambiarlo, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa. Una volta che l'interno viene cambiato, la visualizzazione completa passa di nuovo alla modalità Barra delle applicazioni.
- Quando all'agente viene richiesto di inserire un **Motivo post-elaborazione** obbligatorio, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa.
- Quando l'agente si disconnette o è costretto a disconnettersi, la visualizzazione completa passa di nuovo alla modalità Barra delle applicazioni. Questo accade nei seguenti scenari:
 - Prima di visualizzare la finestra di dialogo "Conferma uscita".
 - Quando si riceve un evento WebSocket disconnesso.
 - Quando si inizializza la pagina di accesso (utile quando l'utente si è appena disconnesso in modalità Barra delle applicazioni).
- Quando l'agente fa clic per selezionare una **Dispositivo preferito**, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa (poiché l'elenco dei dispositivi potrebbe non stare tutto nella barra delle applicazioni).
- Quando viene ricevuto una nuova **Richiamata**, la barra delle applicazioni passa di nuovo alla visualizzazione completa.
- Quando si riceve un nuovo **Contatto chat** o quando si riceve una nuova chat in un contatto in corso, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa.
- Quando si riceve un nuovo **Contatto OpenMedia** o quando si riceve un nuovo post in una sessione in corso, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa.
- Quando si riceve un nuovo **Contatto e-mail**, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa.
- Quando l'agente fa clic su **Esegui nuova chiamata**, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa.

- Quando l'agente **trasferisce una chiamata**, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa. Dopo che il trasferimento è stato eseguito (con successo o meno), la visualizzazione completa passa di nuovo alla modalità Barra delle applicazioni.
- Quando l'applicazione viene visualizzata in modalità Barra delle applicazioni, i messaggi di avviso devono essere presentati nella barra delle applicazioni.
- Quando l'agente inizia a modificare le **Impostazioni barra del team**, la barra delle applicazioni deve passare alla visualizzazione completa.
- Quando l'agente inizia a condividere il suo schermo, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa.
- Quando l'agente riceve la condivisione video/schermo ed espande la schermata di condivisione video/schermo dalla modalità Anteprima, la barra delle applicazioni passa alla visualizzazione completa.
- La **barra di selezione rapida** deve avere una barra di scorrimento.

A Tasti di scelta rapida

Tasto	Funzione
CTRL+F1	Modifica stato routing in disponibile
CTRL+F2	Modifica stato routing in non disponibile
CTRL+F3	Modifica stato routing in attività
CTRL+MAIUSC+F4	Esegui nuova chiamata
CTRL + F12	Disconnetti
CTRL + F6	Attesa
CTRL + F7	Ripristina da attesa
CTRL + F8	Trasferisci
CTRL+MAIUSC+F4	Consultazione
CTRL + F11	Conferenza

Table 14 Tasti di scelta rapida

NOTA: si applicano le limitazioni seguenti:

- i tasti freccia non sono supportati per la selezione di **mancata disponibilità** e **motivi di attività**.
- i tasti di scelta rapida funzionano **solo** quando è selezionata la finestra principale del Portale agenti (non la barra delle applicazioni).

Funzioni generali	Tasto di accesso	Tasti di scelta rapida Chrome	Tasti di scelta rapida Firefox
Accedi a voce	V	Alt + V	Alt + MAIUSC + V
Accedi a richiamata	C	Alt + C	Alt + MAIUSC + C
Modifica di interno	X	Alt + X	Alt + MAIUSC + X
Elenco a discesa di opzioni (rich. assist., Esci)	O	Alt + O	Alt + MAIUSC + O
Periferica preferita	P	Alt + P	Alt + MAIUSC + P
Effettua chiamata	M	Alt + M	Alt + MAIUSC + M
Crea menu (richiamata, altro supporto...)	N	Alt + N	Alt + MAIUSC + N
Stato routing (presenza)	R	Alt + R	Alt + MAIUSC + R

Table 15 Funzioni generali dei tasti di scelta rapida predefiniti

Barra telefonia	Tasto di accesso	Tasti di scelta rapida Chrome	Tasti di scelta rapida Firefox
Accetta chiamata	A	Alt + A	Alt + MAIUSC + A

Table 16 Tasti di scelta rapida, barra telefonia

Barra telefonia	Tasto di accesso	Tasti di scelta rapida Chrome	Tasti di scelta rapida Firefox
Riaggancia	Z	Alt + Z	Alt + MAIUSC + Z
In attesa/riprendi	H	Alt + H	Alt + MAIUSC + H
Trasferisci	T	Alt + T	Alt + MAIUSC + T
Conferenza	Y	Alt + Y	Alt + MAIUSC + Y

Table 16 Tasti di scelta rapida, barra telefonia

Schede a sinistra (in ordine di visualizzazione)	Tasto di accesso	Tasti di scelta rapida Chrome	Tasti di scelta rapida Firefox
Contatti attivi	1	Alt + 1	Alt + MAIUSC + 1
Contatti privati (elenco di selezione rapida)	2	Alt + 2	Alt + MAIUSC + 2
Agenti (elenco di team)	3	Alt + 3	Alt + MAIUSC + 3
Code	4	Alt + 4	Alt + MAIUSC + 4
Registro attività	5	Alt + 5	Alt + MAIUSC + 5
Ricerca nella directory	6	Alt + 6	Alt + MAIUSC + 6
Prestazioni personali	7	Alt + 7	Alt + MAIUSC + 7
Impostazioni	8	Alt + 8	Alt + MAIUSC + 8

Table 17 Tasti di scelta rapida, schede a sinistra

