



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center V12

Supervisor V12

Supervisor

Istruzioni per l'uso

01/2025

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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Indice

1 Breve introduzione	4
1.1 Funzioni di Supervisor	4
2 Accesso a Mobile Supervisor	5
2.1 Schermata dell'indirizzo del server	5
2.2 Schermata di accesso	5
3 Web Supervisor	6
4 Dettagli delle singole schede	7
4.1 Scheda Dashboard	7
4.2 Scheda Agents (Agenti)	8
4.2.1 Informazioni sull'agente	9
4.3 Scheda Queues (Code)	10
4.4 Scheda Registrazioni	11
4.5 Scheda Skills (Competenze)	16
4.5.1 Livello di autorizzazione	16
4.5.2 Livello di competenze e preferenze	16
4.5.3 Filtri	17
4.5.4 Abilitazione/Disabilitazione delle competenze	17
4.5.5 Cambiare livello e preferenze	18
4.5.6 Salvataggio delle modifiche nel database	18
4.5.7 Importazione/Esportazione	19

1 Breve introduzione

I responsabili dei contact center sono costantemente in movimento e devono monitorare le operazioni del contact center **ovunque si trovino**: a casa, in auto, al lavoro, a pranzo.

Supervisor è un'applicazione per dispositivi mobili e browser Web che assiste nella gestione efficace di OpenScape Contact Center fornendo utili informazioni **in tempo reale** sul contact center e sui suoi agenti. L'applicazione mobile si chiama **Mobile Supervisor** e quella Web si chiama **Web Supervisor**.

Mobile Supervisor supporta dispositivi **Android** e **iOS**, compresi telefoni cellulari e tablet. Per installare Mobile Supervisor sul dispositivo, sono necessarie le seguenti versioni del sistema operativo:

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

1.1 Funzioni di Supervisor

Cosa si può fare con Supervisor:

Monitorare e controllare tutti gli aspetti importanti del proprio contact center, tra cui:

- Stato degli agenti e dettagli sui singoli agenti, come lo stato di instradamento, i supporti utilizzati, i contatti gestiti, ecc.
- Stato della coda e dettagli sulle singole code, come il tempo medio di attesa, il numero di chiamate deviate, ecc.
- Modificare lo stato di instradamento di un agente (ad esempio, da non disponibile a disconnesso)
- Visualizzare tutte le competenze o i gruppi disponibili per ogni agente e modificarle.

2 Accesso a Mobile Supervisor

2.1 Schermata dell'indirizzo del server

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

1. Nel campo **Indirizzo server** digitare il nome host/indirizzo IP del server OSCC utilizzando il seguente formato:

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

oppure

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

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

2. Fare clic su **CONNETTI**.

2.2 Schermata di accesso

Dopo aver configurato l'**Indirizzo server**, la schermata **Accedi** sarà la prima schermata visualizzata all'apertura dell'applicazione.

1. Nel campo **Tenant**, digitare il nome dell'**Unità aziendale** a cui si desidera essere collegati.
2. Nel campo **Nome utente** digitare il proprio nome utente.
3. Nel campo **Password** digitare la propria password.
4. Toccare **ACCEDI**.

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

3 Web Supervisor

Web Supervisor è un'applicazione basata sul Web con funzionalità aggiuntive rispetto all'applicazione Mobile Supervisor e accessibile tramite il servizio OSCC Application Server.

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

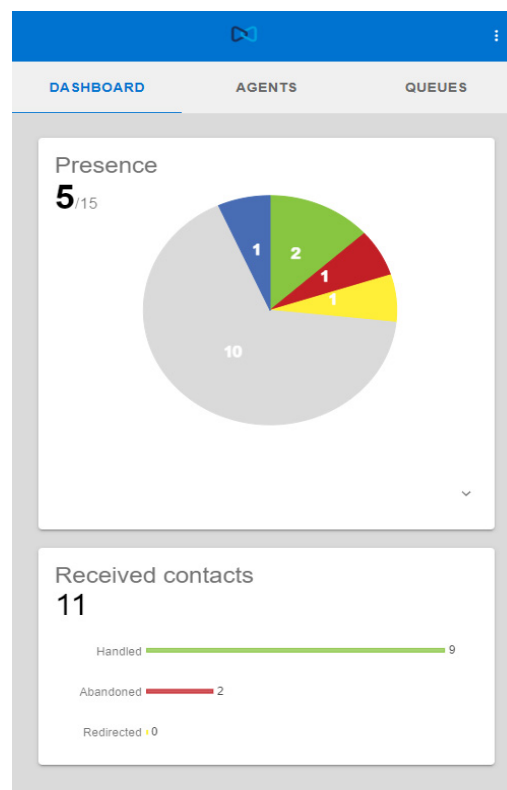
`https://<IP-ADDRESS-OR-FQDN>/supervisor`

4 Dettagli delle singole schede

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

4.1 Scheda Dashboard

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



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

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

Dettagli delle singole schede

Scheda Agents (Agenti)

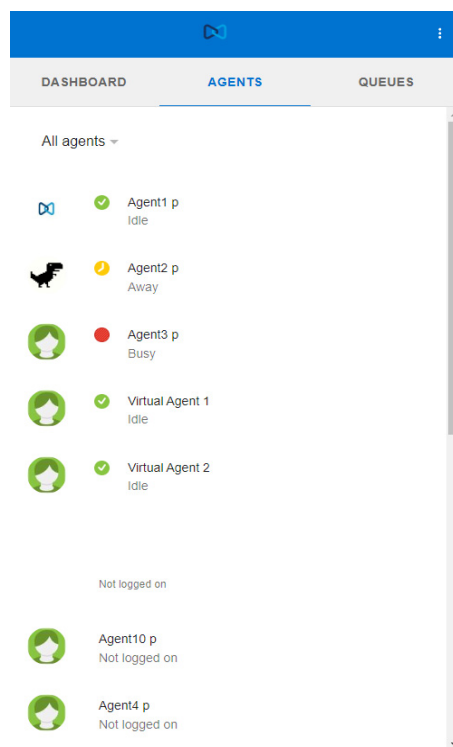
La seconda scheda è denominata **Received contacts (Contatti ricevuti)** e visualizza il numero totale di contatti ricevuti dall'unità operativa del contact center. Elenca inoltre quali di questi contatti sono stati gestiti con successo, abbandonati o reindirizzati in un grafico.

4.2 Scheda Agents (Agenti)

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

- Connesso
- Non connesso

Note: Gli agenti registrati sono elencati per primi.



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

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

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

4.2.1 Informazioni sull'agente

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

Scheda Dettagli

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

Esiste anche la possibilità di modificare le seguenti voci:

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

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

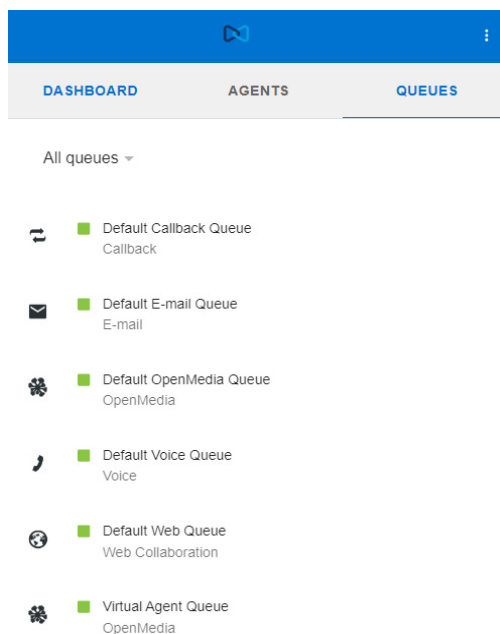
- a) Premere il tasto **EDIT (MODIFICA)** accanto al campo Skills (Competenze).
- b) Selezionare le competenze che si desidera aggiungere/rimuovere.
- c) Toccare **SALVA**.

Active Contacts tab (Area Contatti attivi)

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

4.3 Scheda Queues (Code)

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



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

Come filtrare le code visualizzate:

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

Come controllare le informazioni sulle code:

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

Per ogni coda vengono visualizzati i seguenti parametri:

- Nome: coda ACD

- In coda: numero di agenti in attesa in coda
- Agenti registrati: numero di agenti registrati nella coda
- Agenti inattivi: numero di agenti inattivi nella coda
- Livello di servizio: il livello di servizio definisce il colore dello stato nel modo seguente:
 - Verde: Deve essere superiore o uguale a 60 e inferiore o uguale a 100
 - Giallo: Deve essere superiore o uguale a 30 e inferiore o uguale a 60
 - Rosso: inferiore a 30

4.4 Scheda Registrazioni

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

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

`https://<oscc_app_server_address>/supervisor`

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

Come cercare le registrazioni

Note: La funzionalità di ricerca delle registrazioni richiede modifiche alla configurazione nel Centro di configurazione del server applicazioni. Per maggiori informazioni, fare riferimento al capitolo "Server applicazioni" della guida per l'utente *OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1*, *OpenScape Contact Media Service Recording*.

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

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

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

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

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

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

- **ANI:** Ricerca di un ANI
 - **DNIS:** Ricerca di un DNIS
3. **Ora di inizio:** L'ora di inizio dell'intervallo di ricerca.

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

Note: È possibile selezionare qualsiasi combinazione dei parametri

Important: Per cercare tutte le registrazioni relative a un'unità aziendale a scopo di pulizia, soprattutto quando si hanno chiamate che non hanno informazioni CTI che identificano gli agenti o le code associate, un supervisore scelto deve avere il flag "monitora tutto" contrassegnato per gli utenti e le code per vedere tutte le registrazioni per quell'unità aziendale.

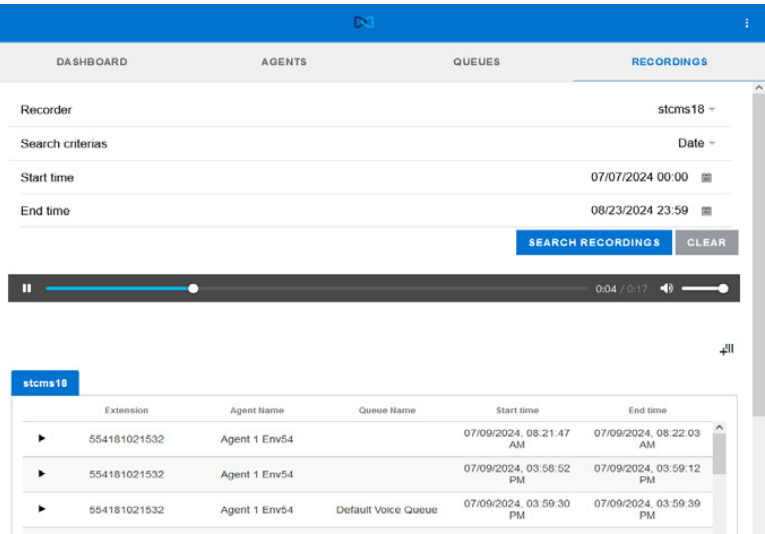
3. Fare clic su **RICERCA REGISTRAZIONI**. Appare un elenco delle registrazioni, a seconda dei criteri di ricerca
4. Per ogni registrazione trovata, è possibile selezionare i seguenti parametri da visualizzare nell'elenco:
 - Id registrazione
 - Numero di interno (presentato per impostazione predefinita)
 - Nome dell'agente (presentato per impostazione predefinita)
 - ID agente
 - Nome della coda (presentato per impostazione predefinita)
 - Ora di inizio (presentato per impostazione predefinita)
 - Ora di fine (presentato per impostazione predefinita)
 - Ani
 - DNIS
5. È possibile ascoltare o scaricare le chiamate registrate ricercate.

Per ascoltare una chiamata registrata, fare clic sull'icona di riproduzione a sinistra della chiamata che si desidera ascoltare. Sulla schermata è presente una barra audio che consente di avviare e interrompere l'ascolto della chiamata.

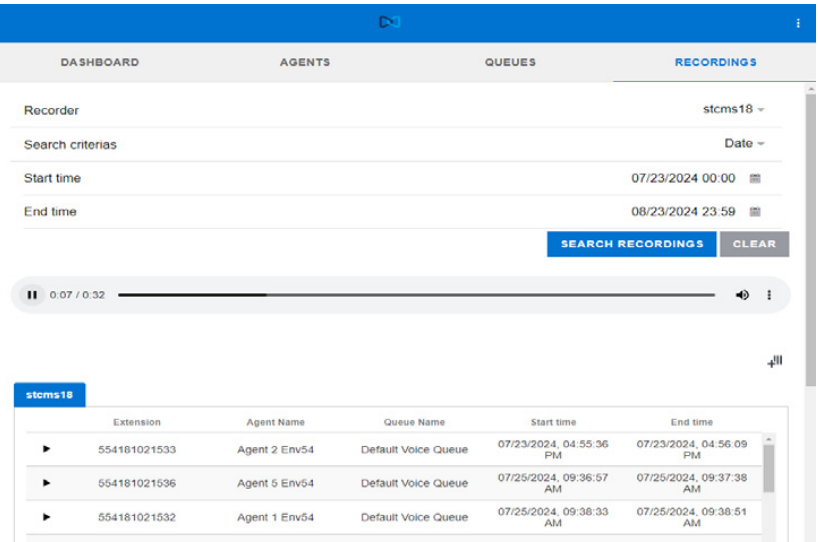
Questa è la schermata del browser Mozilla Firefox:

Dettagli delle singole schede

Scheda Registrazioni



Questa è la schermata del browser Google Chrome:



Il download del file di registrazione della chiamata è diverso tra Mozilla Firefox e Google Chrome.

1. In Mozilla Firefox, fare clic con il tasto destro del mouse sulla barra audio. Viene visualizzato un menu con diverse opzioni.
2. Fare clic su **Salva audio con nome...** e scegliere la cartella di destinazione per scaricare il file

Agent Name	Queue Name	Start time	End time
Agent 1 Env54		07/09/2024, 08:21:47 AM	07/09/2024, 08:22:03 AM
Agent 1 Env54		07/09/2024, 03:58:52 PM	07/09/2024, 03:59:12 PM
Agent 1 Env54	Default Voice Queue	07/09/2024, 03:59:30 PM	07/09/2024, 03:59:39 PM

1. In Google Chrome, fare clic sui tre punti verticali sul lato destro della schermata. Viene visualizzata l'opzione **Scarica**.
2. Fare clic su **Scarica** e scegliere la cartella di destinazione per salvare il file

Extension	Agent Name	Queue Name	Start time	End time
▶ 554181021533	Agent 2 Env54	Default Voice Queue	07/23/2024, 04:55:36 PM	07/23/2024, 04:56:09 PM
▶ 554181021536	Agent 5 Env54	Default Voice Queue	07/25/2024, 09:36:57 AM	07/25/2024, 09:37:38 AM
▶ 554181021532	Agent 1 Env54	Default Voice Queue	07/25/2024, 09:38:33 AM	07/25/2024, 09:38:51 AM

6. Fare clic su **Cancella** per eliminare le selezioni.

4.5 Scheda Skills (Competenze)

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

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

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

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

4.5.1 Livello di autorizzazione

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

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

4.5.2 Livello di competenze e preferenze

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

4.5.3 Filtri

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

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

Tutti questi tre filtri possono essere combinati insieme.

4.5.4 Abilitazione/Disabilitazione delle competenze

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

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

È possibile cambiare più agenti contemporaneamente attenendosi alla seguente procedura:

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

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

4.5.5 Cambiare livello e preferenze

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

1. Selezionare **Mostra livello e preferenze**

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

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

4.5.6 Salvataggio delle modifiche nel database

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

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

4.5.7 Importazione/Esportazione

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

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

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

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

Per importare un file:

1. Fare clic su **Importa da file**
2. Scegliere un file CSV locale. Quando non si trovano errori nel file, tutto il contenuto viene visualizzato sulla griglia (a livello di interfaccia grafica).
3. Per applicare le modifiche sul server, fare clic su **Salva**.
4. Dopo averlo confermato, tutte le modifiche importate dal file CSV saranno integrate nel sistema di produzione ed entreranno in vigore immediatamente.
5. Per cancellare i dati importati dal file, cliccare su **Reset** in alto a destra.

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

Dettagli delle singole schede

Scheda Skills (Competenze)

