



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center V12

Agent Portal Web V12

Agent Portal Web

Istruzioni per l'uso

01/2025

l'uso

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 Informazioni sul presente manuale	7
1.1 Terminologia e stili tipografici	7
1.1.1 Formattazione	7
1.1.2 Terminologia	7
1.1.3 Nota	8
1.2 Elenco delle abbreviazioni	8
2 Portale agenti Web- Breve introduzione	10
3 Avvio del Portale agenti Web	11
3.1 Avvio iniziale	11
3.2 Accesso al Portale agenti Web	13
4 Interfaccia utente e configurazione di base	14
4.1 Intestazione e funzioni	14
4.2 Broadcaster	16
4.3 Panoramica delle schede e delle aree di lavoro	16
4.4 Area Contatti attivi	17
4.4.1 Panoramica	17
4.4.1.1 Regolazione delle colonne	17
4.4.1.2 Dettagli dei contatti attivi	18
4.5 Area Elenco di selezione rapida	18
4.5.1 Panoramica	18
4.5.1.1 Regolazione delle colonne	19
4.5.1.2 Dettagli contatto	19
4.5.2 Chiamata a un contatto dall'Elenco di selezione rapida	19
4.5.3 Creazione di un contatto nell'Elenco di selezione rapida	20
4.5.3.1 Creazione di un nuovo contatto	20
4.5.4 Visualizzazione dei dettagli di un contatto nell'Elenco di selezione rapida	20
4.5.5 Modifica di un contatto nell'Elenco di selezione rapida	21
4.5.6 Eliminazione di un contatto dall'Elenco di selezione rapida	21
4.5.7 Consultare gli eventi del calendario nell'Elenco di selezione rapida	21
4.6 Area Elenco team	24
4.6.1 Panoramica	24
4.6.1.1 Regolazione delle colonne	24
4.6.2 Dettagli nell'Elenco team	25
4.6.3 Stato agente nell'Elenco team	25
4.6.4 Chiamata a un agente dall'Elenco team	25
4.6.5 Aggiunta di un agente alla barra del team	26
4.6.6 Conversazione con un agente dall'elenco team	26
4.7 Area delle code	27
4.7.1 Panoramica	27
4.7.2 Regolazione delle colonne	27
4.7.3 Dettagli delle code	28
4.8 Area Registro attività	29
4.8.1 Panoramica	29
4.8.2 Regolazione delle colonne	29
4.8.3 Dettagli Registro attività	30
4.9 Area di ricerca nella directory	31

4.9.1 Ricerca in una directory	31
4.9.2 Chiamare una persona presente in una directory	32
4.9.3 Dettagli sullo stato di presenza	32
4.9.4 Integrazione del calendario di Exchange nei risultati della ricerca nella directory	33
4.10 Area e-mail	36
4.10.1 Panoramica	36
4.10.2 Dettagli	36
4.10.3 Trovare i messaggi e-mail recenti e archiviati	37
4.11 Area Messaggi OpenMedia posticipati	38
4.11.1 Panoramica	38
4.11.2 Dettagli	38
4.12 Area prestazioni personali	39
4.12.1 Panoramica	39
4.12.2 Informazioni sulle prestazioni personali	39
4.13 Area Impostazioni	42
4.13.1 Panoramica delle impostazioni	42
4.13.2 Dispositivi	42
4.13.2.1 Aggiungi dispositivo	43
4.13.2.2 Modifica dispositivo	43
4.13.2.3 Rimuovi dispositivo	44
4.13.3 Agente	44
4.13.4 Audio	46
4.13.5 Broadcaster	47
4.13.6 Directory	47
4.14 Area Messaggi del sistema	48
4.14.1 Panoramica	48
4.15 Configurazione di base	49
4.15.1 Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro	49
5 Funzionalità del Contact Center	50
5.1 Accesso e disconnessione su OpenScape Contact Center	50
5.1.1 Accesso	50
5.1.2 Disconnessione	51
5.2 Utilizzo di OpenScape Contact Center	52
5.2.1 Informazioni sugli stati di routing	52
5.2.2 Configurazione notifica popup	53
6 Gestione delle chiamate con il Portale agenti Web	54
6.1 Avvio delle chiamate	54
6.2 Accettazione di una chiamata	55
6.3 Messa in attesa di una chiamata	55
6.4 Inizio di una consultazione	56
6.5 Trasferimento di chiamate	56
6.5.1 Trasferimento con supervisione	57
6.5.2 Trasferimento senza supervisione	57
6.6 Riaccoda chiamata	57
6.7 Inizio di conferenze	58
6.7.1 Conferenza a tre	58
6.7.2 Aggiungere altri partecipanti	58
6.7.3 Monitoraggio di una conferenza	59
6.8 Post-elaborazione di una chiamata	59
6.9 Funzionalità periferica preferita	60
6.9.1 Modifica della periferica preferita	60

7 Gestione delle richiamate con il Portale agenti Web	63
7.1 Creazione di una nuova richiamata	64
7.1.1 Campi del pannello "Crea nuova richiamata"	65
7.1.2 Gestione del piano richiamate	65
7.1.3 Gestione dei dati contatto	66
7.2 Gestione di una richiamata	67
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	75
8.3.3 Trasferimento di un'e-mail	76
8.3.3.1 Trasferimento interno	76
8.3.3.2 Trasferimento esterno	76
8.3.3.3 Consultazione esterna	77
8.3.4 Riaccodamento di un'e-mail	78
8.3.5 Eliminazione di un'e-mail	78
8.3.6 Stampa di un'e-mail	79
8.3.7 Post-elaborazione di un'e-mail	79
9 Gestione delle sessioni collaborazione Web con il Portale agenti Web	80
9.1 Ricezione di chat di Collaborazione Web	80
9.2 Risposta a un contatto di Collaborazione Web	81
9.2.1 Digitare un messaggio in una sessione di Collaborazione Web	81
9.2.2 Inserimento di un messaggio standard in una risposta di Collaborazione Web	82
9.2.3 Inserimento di un emoticon in un messaggio di collaborazione Web	82
9.2.4 Inserimento di un URL in un messaggio di collaborazione Web	82
9.2.5 Invitare un altro utente a partecipare a una sessione di Collaborazione Web	83
9.2.6 Riaccodare una sessione di Collaborazione Web	83
9.2.7 Richiesta di un numero di telefono al contatto	84
9.3 Disconnessione da una sessione di collaborazione Web	84
9.4 Post-elaborazione di una sessione di collaborazione Web	84
10 Gestione dei messaggi OpenMedia con il Portale agenti Web	87
10.1 Ricezione di messaggi OpenMedia	87
10.2 Gestione dei messaggi OpenMedia in arrivo	88
10.2.1 Posticipare un messaggio OpenMedia	88
10.2.1.1 Riprendere un messaggio OpenMedia	89
10.2.2 Trasferire un messaggio OpenMedia	89
10.2.3 Riaccodare un messaggio OpenMedia	89
10.2.4 Scartare un messaggio OpenMedia	90
10.2.5 Stampare un messaggio OpenMedia	90
10.2.6 Concludere un messaggio OpenMedia	90
11 Funzionalità di conversazione a 360°	92
11.1 Come utilizzare la funzionalità Conversazione 360°	93
12 Uso della barra di selezione rapida e della barra dei team	96
12.1 Barra di selezione rapida	96
12.1.1 Aggiunta di una voce alla Barra di selezione rapida	96
12.1.2 Eliminazione di una voce dalla Barra di selezione rapida	97
12.1.3 Chiamare una persona dalla Barra di selezione rapida	97

Indice

12.1.4 Integrazione del calendario di Exchange nella Barra di selezione rapida	98
12.2 Barra dei team.	98
12.2.1 Aggiunta di una voce alla Barra dei team	99
12.2.2 Eliminazione di una voce dalla Barra dei team	99
12.2.3 Chiamare un agente usando la Barra dei team	99
12.2.4 Chattare con un agente dalla Barra dei team	99
13 CLIP per chiamate in uscita	100
14 Chattare con altri agenti e supervisori.	101
14.1 Avvio di una nuova sessione chat.	101
14.2 Gestione delle sessioni chat in arrivo	101
15 WebRTC - Telefonia integrata con voce	102
16 Portale agenti Web come applicazione desktop.	105
16.1 Introduzione	105
16.2 Funzioni.	106
17 Condivisione video e schermo WebRTC	109
A Tasti di scelta rapida	111

1 Informazioni sul presente manuale

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	Descrizione
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
Grassetto corsivo	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 testi sorgente

Table 1

Stili topografici

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 Ritorna).
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 "trascinamento".
Attivato/abilitato	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	Descrizione
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

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

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
- chattare con altri agenti
- CLIP per chiamate in uscita

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

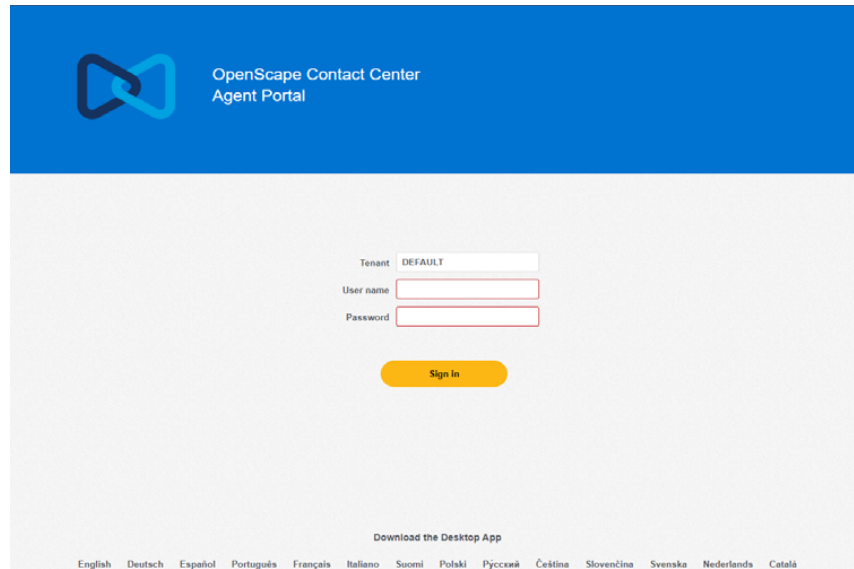
Avvio del Portale agenti Web

Avvio iniziale

Procedura

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

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`



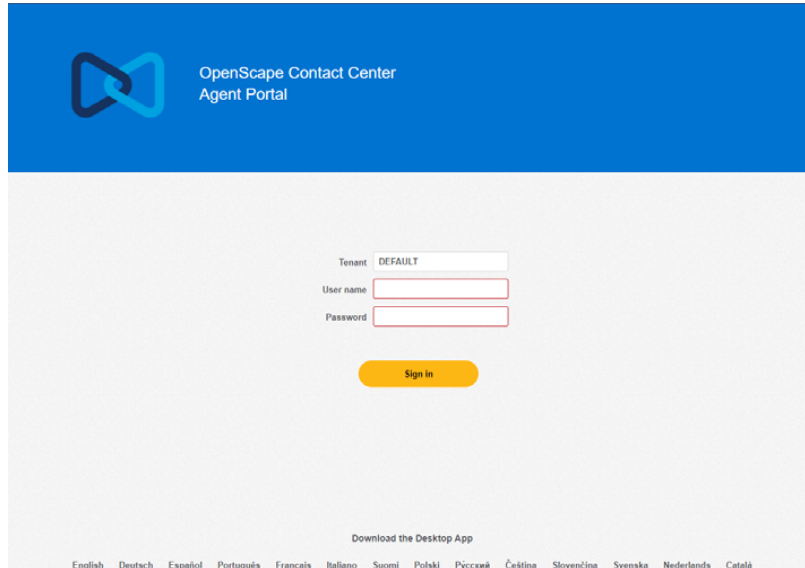
The screenshot shows the OpenScape Contact Center Agent Portal login interface. At the top, there is a blue header with the OpenScape logo and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". Below the header, the main content area is light gray. It features a login form with three input fields: "Tenant" (pre-filled with "DEFAULT"), "User name", and "Password". Below these fields is a yellow "Sign In" button. At the bottom of the page, there is a link "Download the Desktop App" and a row of language links: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, Русский, Čeština, Slovenčina, Svenska, Nederlands, and Català.

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.



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 ulteriori informazioni, consultare *"Single Sign On tramite SAML2" nella Documentazione dell'amministratore di OpenScape Contact Center V11 R1, Web Manager*.

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. Effettua 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 fisso
- 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 4.13.4, "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, "Contact center functionality"](#).

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

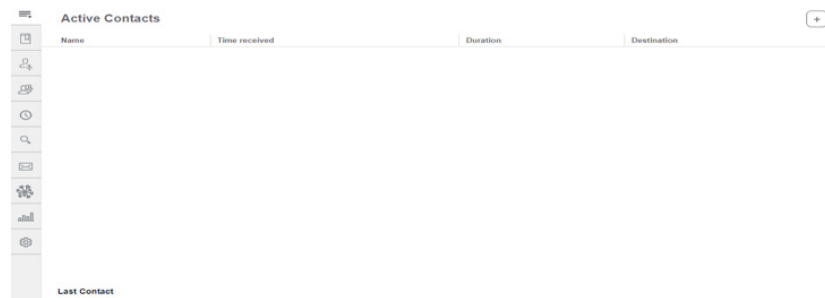
È possibile alternare fra le diverse aree di lavoro utilizzando le schede disponibili sul lato sinistro dello schermo.

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, "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 4.12, "Area prestazioni personali"
Impostazioni	Tutte le impostazioni delle funzionalità del Portale agenti sono riunite in quest'area di lavoro.	Section 4.13, "Area Impostazioni"
Messaggi del sistema	Tutti i messaggi sullo stato del sistema sono disponibili in quest'area di lavoro.	Section 4.14, "Area Messaggi del sistema"

Table 4 Schede

4.4 Area Contatti attivi

4.4.1 Panoramica



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
- Descrizione

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

Procedura

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando . La procedura viene illustrata in [Section 4.15.1, “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

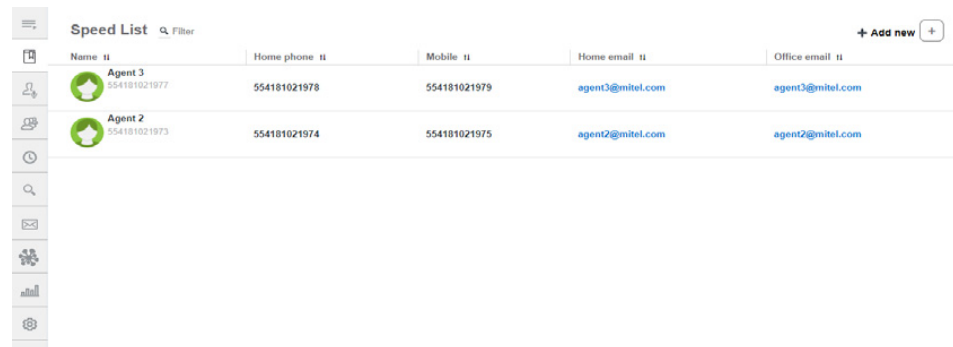
Colonna	Descrizione
Nome	Indica il tipo di media (voce, richiamata, collaborazione Web), il nome del contatto e il suo numero di telefono.
Orario di ricezione	Quando è stato offerto il contatto.
Durata	La somma di Elaborazione in corso e Durata non principale .
Stato di gestione	Fornisce informazioni 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 Area Elenco di selezione rapida

4.5.1 Panoramica



Speed List		Filter				+ Add new
	Name ti	Home phone ti	Mobile ti	Home email ti	Office email ti	
Agent 3	554181021977	554181021978	554181021979	agent3@mitel.com	agent3@mitel.com	
Agent 2	554181021973	554181021974	554181021975	agent2@mitel.com	agent2@mitel.com	

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 cercare i dettagli delle persone i cui dati sono conservati nel Portale agenti Web, contattarle direttamente (tramite chiamata telefonica) o addirittura consultare gli eventi del calendario dei contatti.

Nelle sezioni seguenti sono disponibili dettagli su come:

- Regolare le colonne
- Chiamare un contatto
- Creare un nuovo contatto
- Modificare un contatto
- Eliminare un contatto
- Consultare gli eventi del calendario di un contatto

4.5.1.1 Regolazione delle colonne

Procedura

È possibile visualizzare o nascondere le colonne facendo clic su . La procedura viene illustrata in [Section 4.15.1, "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

Procedura

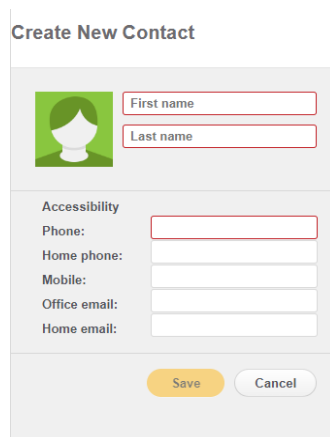
1. Cercare il contatto da chiamare:
 - selezionare manualmente il contatto dall'elenco.
 - digitare il nome del contatto nel campo di testo "Filtro".
Il Portale agenti Web inizia la ricerca nell'elenco contatti in base al nome digitato dall'utente.
2. Avviare la chiamata:

- 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.

Procedura

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.

Procedura


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.

Procedura

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.

Procedura

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.

4.5.7 Consultare gli eventi del calendario nell'Elenco di selezione rapida

Prerequisiti

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

Interfaccia utente e configurazione di base

Area Elenco di selezione rapida

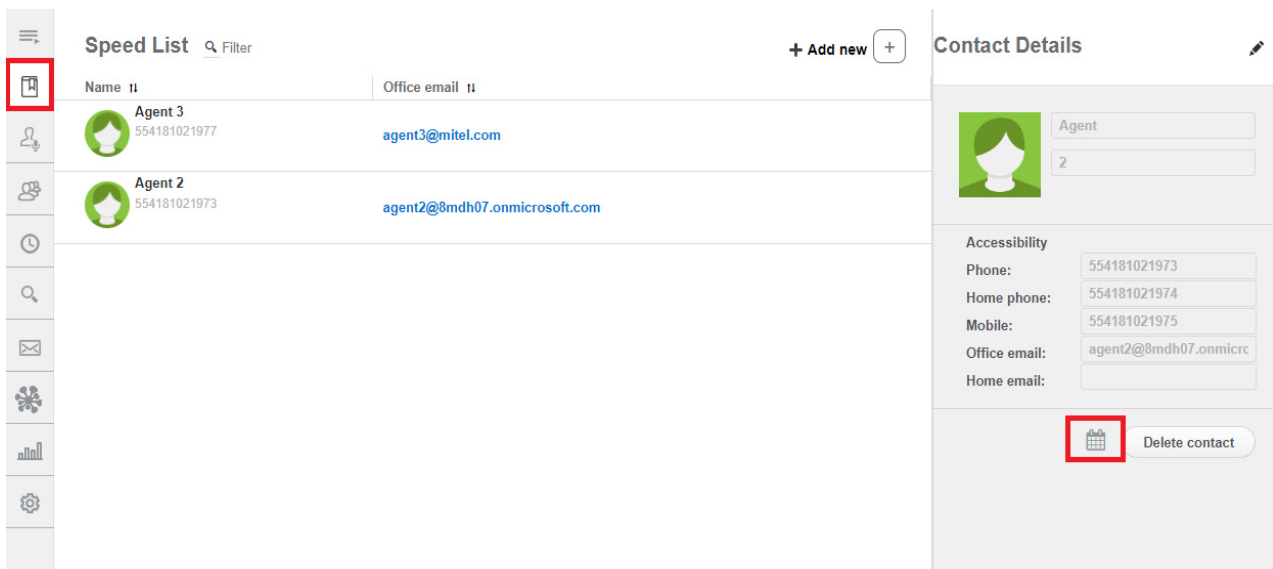
Procedura

- Selezionare un contatto facendo clic su di esso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo "Dettagli contatto".
- Facendo clic sull'icona del calendario, viene aperta una nuova finestra con il calendario dell'utente corrispondente su una schermata per settimana. In questa finestra del calendario è possibile selezionare la modalità Settimana e la modalità Eventi. Per impostazione predefinita viene visualizzata la settimana corrente, ma è possibile anche selezionare la settimana da visualizzare.

Note: Se nella voce della Ricerca nella directory sono disponibili più indirizzi e-mail, l'agente visualizza una maschera che gli consente di scegliere l'e-mail desiderata da utilizzare nel calendario.

Note: Solo le e-mail Exchange online supportano l'accesso al calendario.

- Se l'agente fa clic su un indirizzo e-mail, viene aperto lo strumento e-mail configurato nel sistema operativo con l'e-mail già selezionata come destinazione.



hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

Mar 12 – 18, 2023

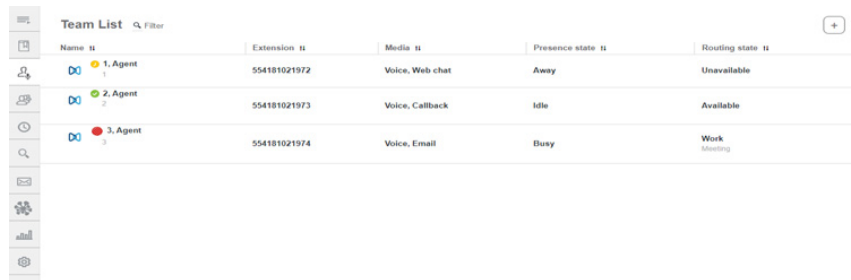
week list select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Me 10:30 - 11:00 Daily Load Me	
11am							
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meetin	
3pm							
4pm							

Acti
Go to

4.6 Area Elenco team

4.6.1 Panoramica



Team List Filter +					
Name	Extension	Media	Presence state	Routing state	
1. Agent	554181021972	Voice, Web chat	Away	Unavailable	
2. Agent	554181021973	Voice, Callback	Idle	Available	
3. Agent	554181021974	Voice, Email	Busy	Work Meeting	

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
- Supporti
- Stato presenza
- Stato di routing

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

Procedura

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando +. La procedura viene illustrata in [Section 4.15.1, “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.
Supporti	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 di 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.
	Attività	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.

Procedura


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.

Procedura


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 inizierà la ricerca nell'elenco agenti in base al nome digitato dall'utente.
2. Passare con il mouse sull'agente desiderato 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.

Procedura

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 inizierà la ricerca nell'elenco agenti in base al nome digitato dall'utente.
2. Passare con il mouse sull'agente desiderato 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.

Procedura

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando . La procedura viene illustrata in [Section 4.15.1, “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




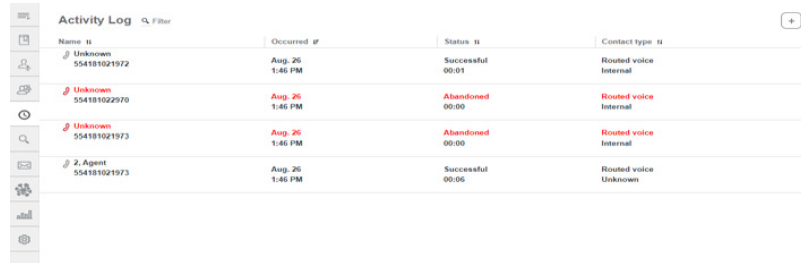
Icona	Significato
	Il livello di servizio della coda è inferiore all'80%.
	Il livello di servizio della coda è compreso fra l'80 e il 90%.
	Il livello di servizio della coda è superiore al 90%.

Table 9

Icone per il livello di servizio della coda

4.8 Area Registro attività

4.8.1 Panoramica



The screenshot shows the 'Activity Log' interface with a sidebar on the left containing icons for various functions. The main area displays a table with the following data:

Name	Occurred	Status	Contact type
Unknown 554181021372	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:01	Routed voice Internal
Unknown 554181022970	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
Unknown 554181021973	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
2 Agent 554181021973	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:06	Routed voice Unknown

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 mostrare altre colonne o nascondere quelle esistenti.

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

Procedura

È possibile visualizzare/nascondere le colonne utilizzando . La procedura viene illustrata in [Section 4.15.1, “Configurazione delle colonne nelle aree di lavoro”](#).

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

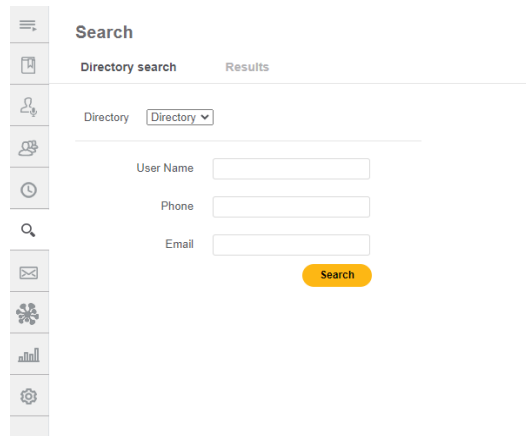
4.8.3 Dettagli Registro attività

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 di ricerca nella directory



È possibile utilizzare la funzione **Ricerca** per cercare in tempo reale in **directory** esterne, come la directory aziendale o il server LDAP. Ciò è utile quando è necessario contattare colleghi e clienti che si trovano al di fuori del contact center.

Per eseguire una ricerca nella directory, l'autorizzazione **Directory** deve essere abilitata nell'applicazione **Manager** e le impostazioni di connessione alla directory devono essere configurate correttamente. Per informazioni dettagliate su come configurare le impostazioni di connessione, fare riferimento a [Section 4.13.6, “Directory”](#).

I risultati della ricerca possono essere ulteriormente migliorati visualizzando le informazioni sullo **Stato di presenza** delle persone nell'elenco dei risultati e visualizzando gli eventi del calendario facendo clic sulla relativa icona quando si aprono i dettagli del contatto. Questo miglioramento è disponibile solo se l'amministratore del Contact Center ha abilitato la funzione **Stato di presenza** e l'integrazione del calendario di Exchange e se sono state configurate le **Impostazioni di integrazione di OpenScape UC**. Per ulteriori informazioni sull'**Integrazione del calendario di Exchange**, fare riferimento a [Section 4.9.4, “Integrazione del calendario di Exchange nei risultati della ricerca nella directory”](#).

4.9.1 Ricerca in una directory


Per effettuare una ricerca nella directory, è sufficiente digitare un **nome** nell'area di ricerca. La ricerca nella directory è immediata e i risultati appaiono in breve tempo.

I risultati vengono visualizzati in un elenco e abbreviati in ordine alfabetico.

4.9.2 Chiamare una persona presente in una directory

Quando si utilizza l'area **Ricerca** per effettuare una ricerca, è possibile chiamare una voce che appare nei risultati, a condizione che vi sia associato un numero di telefono.

Per chiamare una persona presente in una directory:

1. Passare con il mouse sulla voce che si desidera richiamare.
2. Fare clic su  accanto alla voce.

La chiamata viene avviata immediatamente.


4.9.3 Dettagli sullo stato di presenza

Quando la funzione **Stato di presenza** è abilitata e configurata correttamente, i risultati della **ricerca** sono migliorati dalla visualizzazione dello stato di presenza delle persone nell'elenco.

Lo stato di presenza viene visualizzato come **icona** sul lato sinistro di ogni riga e come **testo** sul lato destro.

Il Portale agenti visualizza uno dei seguenti tipi di stato di presenza per ogni risultato della ricerca:

- Stato di presenza UC
- Stato di presenza CC
- STATO DELLA LINEA

A seconda dei dati ricevuti dal server di presenza, il Portale agenti visualizza lo stato di presenza indicizzato più in alto nell'elenco precedente. Per aggiornare lo stato di presenza di una persona nei risultati della ricerca, è sufficiente passare con il cursore sulla riga corrispondente e fare clic su .

Nella tabella seguente è spiegato il significato delle diverse icone dello stato di presenza:

Icone dello stato di presenza							
Presenza UC			Presenza CC			Linea	
	Disponibile			Non connesso			Linea occupata
	Assente			Attivo			Chiamata in arrivo
	Non disturbare			Inattivo			Inattivo
	Torno subito			Assente			Elaborazione
	Occupato			Occupato			Errore
	In riunione			Sconosciuto			
	Sconosciuto						

4.9.4 Integrazione del calendario di Exchange nei risultati della ricerca nella directory

Quando la funzione Calendario è attivata e configurata correttamente, i risultati della ricerca sono migliorati dalla visualizzazione degli eventi del calendario delle persone presenti nell'elenco. Il calendario viene visualizzato come icona sul lato sinistro della riga selezionata. Facendo clic sull'icona del Calendario, si apre una nuova finestra con il calendario dell'utente corrispondente su una schermata per settimana. In questa finestra del calendario è possibile selezionare la modalità Settimana e la modalità Eventi. Per impostazione predefinita viene visualizzata la settimana corrente, ma è possibile anche selezionare la settimana da visualizzare.

Note: Se nella voce della Ricerca nella directory sono disponibili più indirizzi e-mail, l'agente visualizza una maschera che gli consente di scegliere l'e-mail desiderata da utilizzare nel calendario.

Area di ricerca nella directory

Se l'agente fa clic su un indirizzo e-mail, viene aperto lo strumento e-mail configurato nel sistema operativo con l'e-mail già selezionata come destinazione.


Search

Directory search Results

Line State	Display Name	Office Phone	Mobile	Office E-mail	Presence State	email
<i>Unknown</i>	hilux_2k19			hilux_2k19@oscctest.com	<i>Error(OpenScape UC), Unknown(Voice) · OpenScape UC</i>	hilux_2k19@oscctest.com

hilux_2k19

✕

 hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

<

>

Today

Mar 12 – 18, 2023

week

list

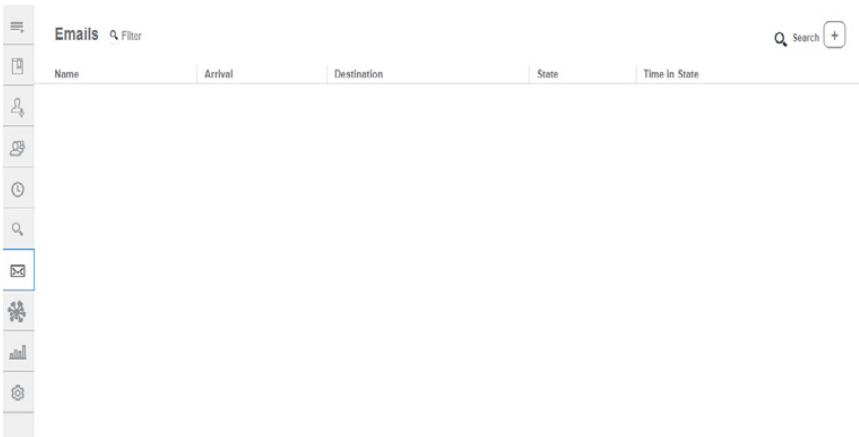
select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Me	
11am						10:30 - 11:00 Daily Load Me	
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meetin	
3pm							

Acti

4.10 Area e-mail

4.10.1 Panoramica



In in questa sezione è possibile trovare l'elenco di tutti i messaggi e-mail in evidenza (cioè i messaggi che sono stati posticipati o consultati). È possibile recuperare questi messaggi quando si è pronti a ricominciare a gestirli.

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. Per ulteriori informazioni, vedere [Section 4.10.3, “Trovare i messaggi e-mail recenti e archiviati”](#).

4.10.2 Dettagli

Colonna	Descrizione
Nome	Visualizza l'indirizzo e-mail del cliente e l'oggetto del messaggio.
Arrivo	Data e ora di arrivo dell'e-mail.
Destinazione	L'indirizzo e-mail a cui è stata inviata l'e-mail.
Stato	Stato di gestione dell'e-mail, ad esempio "Posticipata" nella coda o "Riservata" per un agente specifico.
Tempo in stato	Data e ora in cui l'e-mail è stata modificata nel suo stato attuale.

Table 11 Colonne della tabella "E-mail"

4.10.3 Trovare i messaggi e-mail recenti e archiviati


La funzione **Ricerca nella cronologia delle e-mail** semplifica la ricerca di un particolare messaggio e-mail. La ricerca include tutti i messaggi archiviati, compresi quelli ancora presenti nel Registro attività in corso.

È possibile inserire lo stato del messaggio come uno dei criteri di ricerca. Ad esempio, se si desidera trovare una risposta inviata a un cliente, cercare il messaggio e-mail originale e selezionare **Risposta** come stato dell'e-mail. Se si un messaggio inviato dall'utente e non collegato a un messaggio e-mail, selezionare **Avviato dall'agente** come stato dell'e-mail.

I messaggi che corrispondono ai criteri di ricerca vengono visualizzati nella scheda **Risultati della ricerca**. I risultati della ricerca includono informazioni quali la **Destinazione** di ciascun messaggio, lo **Stato**, ecc.

Note: Non è possibile utilizzare la funzione **Ricerca nella cronologia delle e-mail** durante la gestione di un messaggio e-mail.

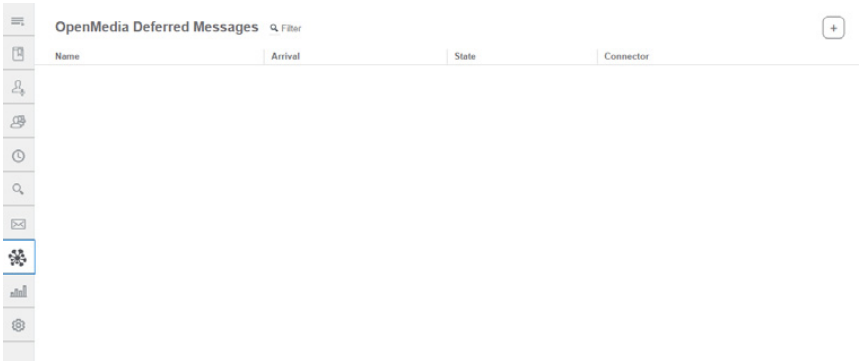
Per cercare un messaggio e-mail:

1. Fare clic su  **Ricerca** nell'angolo in alto a destra.
2. Nella finestra visualizzata, restringere la ricerca inserendo tutte le informazioni conosciute sul messaggio e-mail che si sta cercando.
 - a) In **Data**, inserire la data e l'ora di inizio e la data e l'ora di fine dell'intervallo durante il quale è stato inviato il messaggio.
 - b) In **Stati e-mail**, fare clic su tutte le voci che descrivono l'azione eseguita sul messaggio.
 - c) Alla voce **Parametri aggiuntivi**, inserire qualsiasi altra informazione di cui si è a conoscenza.
3. Fare clic su **Ricerca**.

Vengono visualizzati i risultati della ricerca.

4.11 Area Messaggi OpenMedia posticipati

4.11.1 Panoramica



In quest'area si trova un elenco con tutti i messaggi OpenMedia in evidenza (cioè i messaggi che sono stati posticipati). È possibile recuperare questi messaggi quando si è pronti a ricominciare a gestirli.

4.11.2 Dettagli

Colonna	Descrizione
Nome	Visualizza l'indirizzo e-mail del cliente e l'oggetto del messaggio.
Arrivo	Data e ora di arrivo del messaggio.
Stato	Stato di gestione del messaggio OpenMedia, ad esempio "Posticipato" nella coda o "Riservato" per un agente specifico.
Connettore	Nome del connettore

Table 12 Colonne della tabella "Messaggi OpenMedia posticipati"

4.12 Area prestazioni personali

4.12.1 Panoramica

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

4.12.2 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).

Interfaccia utente e configurazione di base

Area prestazioni personali

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

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 13

Dati statistici sulle prestazioni personali e relativo significato

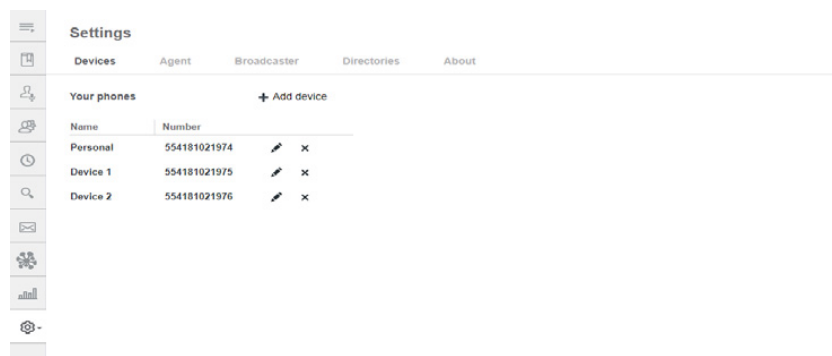
Dato statistico	Definizione
Tempo in gestione medio - Web Collaboration escluse attività di follow-up	Il tempo medio trascorso dall'utente nella gestione di sessioni di collaborazione Web, senza includere il tempo dedicato alla post-elaborazione.
Tempo di gestione corrente escluse attività di follow-up	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 13

Dati statistici sulle prestazioni personali e relativo significato

4.13 Area Impostazioni

4.13.1 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**

4.13.2 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.

4.13.2.1 Aggiungi dispositivo

Prerequisiti

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

Procedura

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'interfaccia del Portale agenti Web. Fare riferimento a [Section 6.9, "Preferred device functionality"](#).

4.13.2.2 Modifica dispositivo

Prerequisiti

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

Procedura


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 **Modifica**.

4.13.2.3 Rimuovi dispositivo

Prerequisiti

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

Procedura

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

4.13.3 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
- E-mail
- Web chat

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
 - Messaggi chat
 - Open Media

- Messaggi OpenMedia
- Richiamata
- E-mail
- 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

Password

Cambiare la propria password agente.

1. Fare clic su **Cambia password**. Compare una finestra pop-up **Cambia password**
2. Configurare i seguenti parametri:
 1. **Password precedente**: Inserire la vecchia password
 2. **Nuova password**: Impostare una nuova password
 3. **Conferma nuova password**: Confermare la nuova password
 4. Fare clic su **Cambia**

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 fisso
- 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 dei 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

- **Abilita risposta automatica:** selezionare questa casella di controllo per abilitare la risposta automatica.
- **Abilita condivisione video/schermo:** contrassegnare questa casella di controllo per abilitare la condivisione video/schermo.

Note: La condivisione di video/schermo richiede una licenza in OpenScape Contact Media Service.

4.13.4 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

4.13.5 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**.

4.13.6 Directory

In questa scheda sono elencate tutte le directory disponibili.

Per connettersi con esse, è necessario fare clic sul pulsante **Modifica** e digitare il **Nome dell'account** e la **Password**. Il proprio manager o supervisore fornirà le suddette credenziali, se necessario.

4.14 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.

4.14.1 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.


4.15 Configurazione di base

4.15.1 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.

5 Funzionalità del 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:

Icona	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:

Icona	Supporto
	Voce
	Richiamata
	Collaborazione Web

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

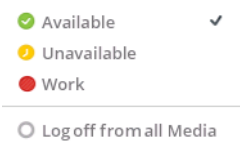
1. Fare clic sull'icona del supporto da cui disconnettersi.
Ora si è disconnessi dal supporto selezionato.

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:

Pulsante	Stato 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.
	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 14 Stati di routing

5.2.2 Configurazione notifica popup

Note: Nei capitoli successivi, riguardanti la gestione dei contatti nei vari media, viene menzionata la possibilità che venga inviata una notifica popup all'assegnazione di un contatto.

La notifica popup è una funzione del browser e richiede una configurazione dipendente dal browser.

Per configurare questa funzione, consultare la documentazione di ciascun browser per le istruzioni su come modificare le impostazioni al fine di consentire le notifiche e aggiungere l'indirizzo Web del Portale agenti Web.

Ad esempio, fare riferimento ai seguenti link di configurazione per i seguenti browser:

- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/3220216>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/push-notifications-firefox>
- Edge: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/manage-website-notifications-in-microsoft-edge-0c555609-5bf2-479d-a59d-fb30a0b80b2b>

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, “Activity Log details”](#).

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, “Active Contacts area”](#).


6.1 Avvio delle chiamate

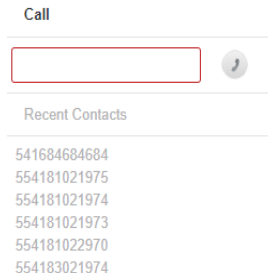
Informazioni generali


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”](#)).
- Gli agenti possono essere chiamati dall'area di lavoro **Agenti** (vedere [Section 4.6, “Team List area”](#)).

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 all'intestazione, come illustrato in precedenza, e viene riprodotta una notifica audio. Se la finestra è ridotta a icona o è in background, viene visualizzata una notifica popup insieme a una notifica sonora.

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'interfaccia del Portale agenti Web.
Come descritto in [Section 6.1, "Avvio delle chiamate"](#), viene visualizzato un menu pop-up che consente di immettere il numero di telefono 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.

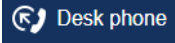
6.9 Funzionalità periferica preferita

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 4.13.2, "Devices"](#).

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  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 versione superiore, e come dispositivo preferito è stato configurato un dispositivo esterno, ad esempio un telefono cellulare, non è possibile eseguire un trasferimento non supervisionato. È necessario eseguire un trasferimento supervisionato.

Gestione delle chiamate con il Portale agenti Web

Funzionalità periferica preferita

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, "Contact center functionality"](#).


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: Default Callback Queue ▼

Description:

Priority:

☐ Reserve for user 1, Agent ▼

Schedule

Start	End	Number	Status
-------	-----	--------	--------

Contact data

Key	Value
-----	-------

Done 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 15

Campi della finestra "Crea nuova richiamata"

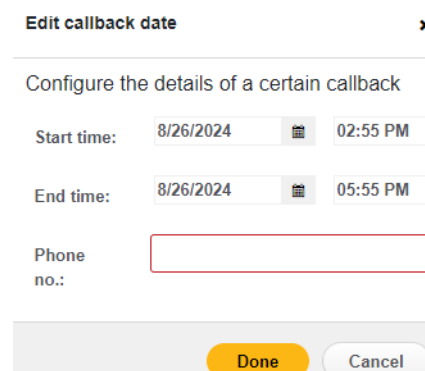
7.1.2 Gestione del piano richiamate

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":



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.

Gestione delle richiamate con il Portale agenti Web

Creazione di una nuova richiamata

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, “Contact center functionality”](#)).

Quando viene visualizzata una richiesta di richiamata, si apre il pannello "Richiamata attiva", come mostrato di seguito, e viene emesso un suono di notifica. Se la finestra è ridotta a icona o è in background, viene visualizzata una notifica popup insieme a una notifica sonora.

Active Callback

AcceptDelete

DetailsWrap-upDirectoryAttempt Log360° Conversation

Description:	Bills		
Name:	John		
Source:	554181021972		
Destination:	554181021974		
Queue:	Default Callback Queue		
Priority:	1		
Wait time:	00:16		
Address:			

Schedule			
Start	End	Number	Status
8/27/24, 11:22 AM	8/27/24, 2:22 PM	554181021974	Active

Contact data

+

Key:	Value:
------	--------

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 nuovo 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.

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 successful.

☐ Retry later

Cause:

Retry in: hh:mm

☐ Now

Retry No.:

- 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 [Personal Performance area](#) 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 11, "360° Conversation functionality"](#).


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.

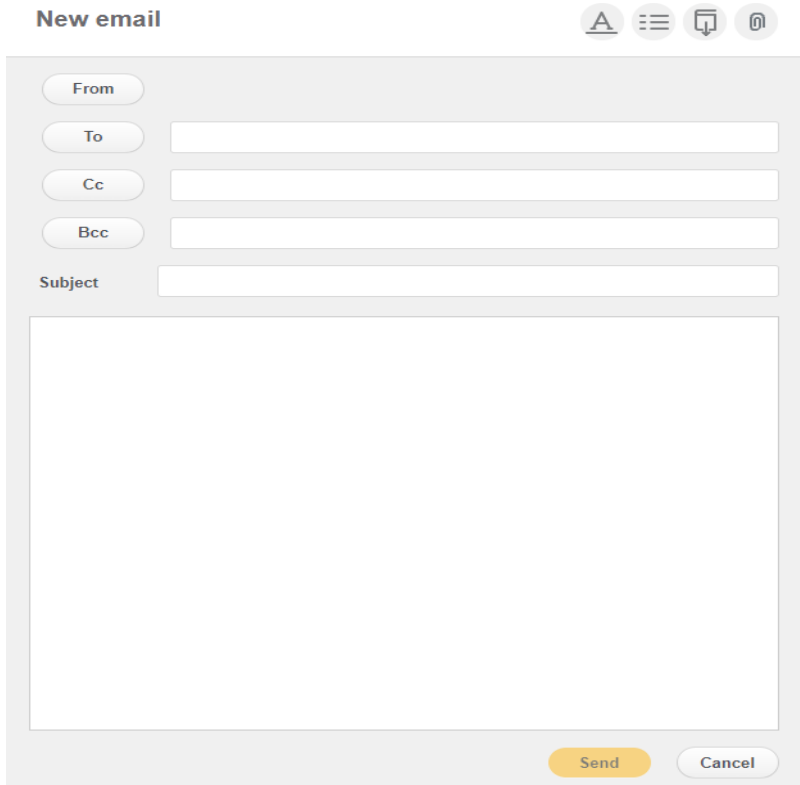
Prerequisiti

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, "Contact center functionality"](#).

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":




Campo	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.

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.

Note: Quando si cerca un destinatario in LDAP (per i campi "A", "Cc" e "Bcc"), la colonna "Nome" visualizzerà il risultato per il campo il cui tipo è impostato come "Nome" e la colonna "Indirizzo e-mail" per quello il cui tipo è impostato come "E-mail ufficio" (nelle impostazioni dei risultati della directory di OSCC Manager). Quando c'è più di un campo di tipo "Nome"/"E-mail ufficio", la colonna "Nome"/"Indirizzo e-mail" visualizzerà il risultato per il campo in fondo all'elenco dei risultati (nelle impostazioni dei risultati della directory di OSCC Manager), indipendentemente dai campi precedenti impostati sullo stesso tipo.

8.2 Ricezione di un messaggio e-mail







Quando un messaggio di posta elettronica viene assegnato all'utente, viene emesso un suono di notifica e il Portale agenti Web passa automaticamente all'area di lavoro **Contatti attivi**. Inoltre, sullo schermo appare il pannello **E-mail attivo**. Se la finestra è ridotta a icona o è in background, viene visualizzata una notifica popup insieme a una notifica sonora.

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 .
Per ulteriori informazioni, consultare [Appendix B, "Spell Checker"](#).
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.

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 delle 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, "Contact center functionality"](#).

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 viene assegnata una sessione di collaborazione Web, viene emessa una notifica sonora. Inoltre, 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. Se la finestra è ridotta a icona o è in background, viene visualizzata una notifica popup insieme a una notifica sonora.

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

Quando si riceve un nuovo messaggio di collaborazione Web, viene riprodotta una notifica sonora. Il pannello di Collaborazione Web attiva contiene la domanda originale del cliente e tutte le risposte inviate dal sistema. Se la finestra è ridotta a icona o è in background, viene visualizzata una notifica popup insieme a una notifica sonora.

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.
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 **Componi** 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 disconnetterà.
- 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.

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 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.

Procedura

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

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

Gestione delle sessioni collaborazione Web con il Portale agenti Web

Post-elaborazione di una sessione di collaborazione Web

10 Gestione dei messaggi OpenMedia con il Portale agenti Web

La maggior parte delle attività di gestione dei messaggi OpenMedia avviene nell'area di lavoro **Contatti attivi**, in particolare nel pannello **Contatto OpenMedia attivo**, che comprende le schede seguenti:

- Sessione
- Dettagli
- Conclusione
- Conversazione 360°

Per ulteriori informazioni, vedere [Section 10.2, "Gestione dei messaggi OpenMedia in arrivo"](#).

I messaggi OpenMedia in evidenza (ovvero quelli che sono stati posticipati) vengono archiviati nell'area **Messaggi OpenMedia posticipati** e possono essere recuperati quando si è pronti a riprenderne la gestione. Per ulteriori informazioni, vedere [Section 10.2.1.1, "Riprendere un messaggio OpenMedia"](#).

Durante la gestione di messaggio OpenMedia, **Conversazione 360°** consente di visualizzare la panoramica di tutte le interazioni del cliente con il contact center. Ciò include le telefonate precedenti, le richiamate, le e-mail, le sessioni di collaborazione Web e le interazioni OpenMedia. Per ulteriori informazioni, vedere [Chapter 11, "360° Conversation functionality"](#).

Prerequisiti

Per poter lavorare con i connettori OpenMedia del Portale agenti Web, occorre essere autorizzati dall'amministratore del Contact Center. È possibile accedere ai connettori come descritto in [Section 5.1, "Logging on to and off from the OpenScape Contact Center"](#).

10.1 Ricezione di messaggi OpenMedia

Quando viene assegnata una nuova sessione OpenMedia, viene emessa una notifica sonora. Inoltre, vengono visualizzati l'area **Contatti attivi** e il pannello **OpenMedia attivi**. Il pannello OpenMedia attivi contiene la domanda originale del cliente e tutte le risposte inviate dal sistema. Se la finestra è ridotta a icona o è in background, viene visualizzata una notifica popup insieme a una notifica sonora.

Quando un messaggio OpenMedia viene assegnato all'utente, viene riprodotta una notifica audio e il Portale agenti Web passa automaticamente all'area di lavoro **Contatti attivi**. Inoltre, sullo schermo appare il pannello **Messaggio**

OpenMedia. Il pannello OpenMedia attivi contiene la domanda originale del cliente e tutte le risposte inviate dal sistema. Se la finestra è ridotta a icona o è in background, viene visualizzata una notifica popup insieme a una notifica sonora.

Il messaggio del cliente viene visualizzato nella parte superiore del pannello del **Messaggio OpenMedia**, mentre nella parte inferiore viene visualizzata l'**Area di inserimento del messaggio**, dove è possibile digitare la propria risposta.

Se si tratta di un messaggio in tempo reale (ad esempio un messaggio chat), per terminare la sessione è necessario fare clic su **Disconnetti**.

10.2 Gestione dei messaggi OpenMedia in arrivo

Durante la gestione di un messaggio OpenMedia, sono disponibili le seguenti opzioni:

Pulsante	Funzione	Significato
	Posticipa	Posticipa il messaggio OpenMedia in entrata. Ad esempio, la gestione del messaggio viene posticipata poiché occorre ottenere ulteriori informazioni.
	Trasferisci	Trasferisce il messaggio OpenMedia a un altro agente. Vedere Section 10.2.2, "Trasferire un messaggio OpenMedia" .
	Riaccoda	Trasferisce il messaggio OpenMedia a una coda diversa. Può essere utile se un cliente ha inviato una richiesta alla coda sbagliata. Vedere Section 10.2.3, "Riaccodare un messaggio OpenMedia" .
	Elimina	Elimina i messaggi OpenMedia non gestiti. Quando si preme il pulsante vengono visualizzati vari motivi. Selezionare il motivo desiderato, quindi eliminare il messaggio OpenMedia.
	Stampa	Stampa il messaggio OpenMedia utilizzando una stampante collegata al PC o in rete.

10.2.1 Posticipare un messaggio OpenMedia

È possibile posticipare un messaggio OpenMedia se si preferisce gestirlo in seguito. Quando si posticipa un messaggio OpenMedia, al messaggio viene assegnato lo stato **Posticipato** e viene elencato nell'area **Messaggi OpenMedia posticipati**. Quando si è pronti, è possibile riprendere la gestione del messaggio OpenMedia.

Se non si riprende a gestire un messaggio OpenMedia 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 **Messaggio OpenMedia attivo**, fare clic su  per posticipare il messaggio.


10.2.1.1 Riprendere un messaggio OpenMedia

Procedura

1. Passare all'area **Messaggi OpenMedia posticipati**.
2. Nell'elenco visualizzato, passare con il cursore sul messaggio OpenMedia che si desidera riprendere a gestire e, più a destra, fare clic su .
3. Il messaggio viene ripristinato nell'area **Contatti attivi**.

10.2.2 Trasferire un messaggio OpenMedia


Procedura

1. Nel pannello **Messaggio OpenMedia attivo**, fare clic su .
2. Nella finestra pop-up, selezionare l'agente a cui si desidera trasferire il messaggio.
3. Il messaggio verrà trasferito.

10.2.3 Riaccodare un messaggio OpenMedia

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

Procedura


1. Nel pannello **Messaggio OpenMedia attivo**, fare clic su .
2. Selezionare se si desidera riaccodare a un altro agente o coda.
3. Selezionare l'agente o la coda dall'elenco.

10.2.4 Scartare un messaggio OpenMedia

È possibile scartare un messaggio OpenMedia (ad esempio, quando si riceve un messaggio che non richiede una risposta).

Quando viene scartato un messaggio OpenMedia, tale messaggio non richiede ulteriore attenzione. Tuttavia, è ancora possibile trovare il messaggio e revisionarne i dettagli nell'area **Messaggi OpenMedia posticipati**.

Procedura

1. Nel pannello **Messaggio OpenMedia attivo**, fare clic su .
2. Selezionare un motivo di eliminazione.

10.2.5 Stampare un messaggio OpenMedia

Procedura

1. Nel pannello **Messaggio OpenMedia attivo**, fare clic su .

10.2.6 Concludere un messaggio OpenMedia

Utilizzare la scheda **Conclusione** nel pannello **Messaggio OpenMedia attivo** per immettere i motivi della conclusione e dimostrare di avere completato il messaggio.

Se l'impostazione **Motivo conclusione richiesto** è attiva per l'utente nell'applicazione Manager, è necessario selezionare almeno un motivo per la conclusione.

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.

Se si decide di posticipare un messaggio OpenMedia o di consultarsi in merito messaggio OpenMedia, il sistema non salva i motivi per la conclusione immessi.

Procedura

1. Nel pannello **Messaggio OpenMedia attivo**, fare clic sulla scheda **Conclusione**.
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.

11 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.

11.1 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.

12 Uso della barra di selezione rapida e della barra dei team

La **Barra di selezione rapida** e la **Barra dei team** sono strumenti di accesso rapido che consentono di contattare le persone dall'interno dell'**Elenco di selezione rapida** e gli altri agenti dall'**Elenco dei team**. Per i dettagli, fare riferimento a:

- [Section 12.1, “Barra di selezione rapida”](#)
- [Section 12.2, “Barra dei team”](#)

12.1 Barra di selezione rapida

Se nell'**Elenco di selezione rapida** ci sono persone che si contattano spesso, è possibile aggiungere i loro nomi alla **Barra di selezione rapida**, in modo da poterle contattare da qualsiasi schermata del Portale Agenti Web, senza dover aprire l'Elenco di selezione rapida.

È possibile consultare gli eventi del Calendario di altre persone, scegliendo il nome della persona dalla **Barra di selezione rapida**.

La **Barra di selezione rapida** è situata nell'intestazione del Portale agenti Web e può contenere fino a 25 voci. Ogni voce può contenere più numeri di telefono.


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

Se si desidera ripristinare la posizione predefinita della **Barra di selezione rapida**, 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**, fare riferimento a [Section 4.13.3, “Agent”](#).

12.1.1 Aggiunta di una voce alla Barra di selezione rapida

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco di selezione rapida**.
2. Passare con il mouse sul contatto che si desidera aggiungere alla Barra di selezione rapida.

3. Fare clic su  .
4. Il contatto verrà aggiunto alla Barra di selezione rapida.


12.1.2 Eliminazione di una voce dalla Barra di selezione rapida

Esistono due modi per eliminare una voce dalla Barra di selezione rapida:

Opzione 1

1. Dalla Barra di selezione rapida, fare clic con il tasto destro sul nome del contatto che si desidera rimuovere.
2. Fare clic su **Rimuovi**.
3. Il contatto verrà rimosso dalla Barra di selezione rapida.

Opzione 2

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco di selezione rapida**.
2. Passare con il mouse sul contatto che si desidera rimuovere dalla Barra di selezione rapida.
3. Fare clic su  .
4. Il contatto verrà rimosso dalla Barra di selezione rapida.

12.1.3 Chiamare una persona dalla Barra di selezione rapida

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

Note: Se a un contatto sono associati vari numeri telefonici, viene visualizzato un menu a scomparsa con i numeri di telefono disponibili. Selezionare il numero di telefono che si desidera chiamare.

12.1.4 Integrazione del calendario di Exchange nella Barra di selezione rapida

1. Fare clic sul nome della persona per la quale si desidera consultare gli eventi del calendario, quindi fare clic sull'opzione **Calendario**.
2. Viene aperta una nuova finestra con il calendario dell'utente corrispondente su una schermata per settimana. In questa finestra del calendario è possibile selezionare la modalità **Settimana** e la modalità **Eventi**. Per impostazione predefinita viene visualizzata la settimana corrente, ma è possibile anche selezionare la settimana da visualizzare.

Note: Se nella voce della Barra di selezione rapida sono disponibili più indirizzi e-mail, l'agente visualizza una maschera che gli consente di scegliere l'e-mail desiderata da utilizzare nel calendario.

Se l'agente fa clic su un indirizzo e-mail, viene aperto lo strumento e-mail configurato nel sistema operativo con l'e-mail già selezionata come destinazione.

12.2 Barra dei team

Se nell'**Elenco dei team** ci sono persone che si contattano spesso, è possibile aggiungere i loro nomi alla **Barra dei team**, in modo da poterli contattare da qualsiasi schermata del Portale Agenti Web, senza dover aprire l'elenco di velocità.


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

È possibile disancorare la **Barra dei team** facendo clic sulla freccia accanto al nome utente e selezionando l'opzione **Disancora barra dei team**. È quindi possibile spostare sullo schermo la **Barra dei team** disancorata nella posizione desiderata.

Se si desidera ripristinare la posizione predefinita della **Barra dei team**, 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 dei team**.

Per configurare la **Barra dei team**, fare riferimento a [Section 4.13.3, "Agent"](#).

12.2.1 Aggiunta di una voce alla Barra dei team

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco dei team**.
2. Passare con il mouse sull'agente che si desidera aggiungere alla Barra dei team.
3. Fare clic su  .
4. L'agente verrà aggiunto alla Barra dei team.


12.2.2 Eliminazione di una voce dalla Barra dei team

Esistono due modi per eliminare una voce dalla Barra dei team:

Opzione 1

1. Dalla Barra dei team, fare clic con il tasto destro sul nome dell'agente che si desidera rimuovere.
2. Fare clic su **Rimuovi**.
3. L'agente verrà rimosso dalla Barra dei team.

Opzione 2

1. Aprire l'area di lavoro **Elenco dei team**.
2. Passare con il mouse sull'agente che si desidera rimuovere dalla Barra dei team.
3. Fare clic su  .
4. Il contatto verrà rimosso dalla Barra dei team.

12.2.3 Chiamare un agente usando la Barra dei team

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

12.2.4 Chattare con un agente dalla Barra dei team

1. Fare clic sul nome dell'agente con cui si desidera chattare.
2. Fare clic su **Avvia chat**.
3. Viene avviata immediatamente una nuova sessione chat.

13 CLIP per chiamate in uscita

La funzionalità CLIP (Calling Line Identification Presentation) nel Portale agenti Web viene utilizzata per le chiamate in uscita. È possibile scegliere i numeri in uscita tramite un menu a discesa dei numeri disponibili.

La funzionalità CLIP non altera la funzionalità di Callback corrente riguardo alla definizione del numero chiamante.

Per ogni tenant, deve essere configurato un elenco di numeri chiamanti.

La funzione CLIP è valida per tutte le chiamate in uscita: dal pulsante Effettua chiamata, da Elenco di selezione rapida, da Ricerca nella directory e da Registro attività.

Per usare la funzionalità CLIP, vedere [Section 4.13.3, “Agent”](#)

Note: La selezione CLIP non è disponibile per l'elenco dei team, poiché non è richiesta per le chiamate interne.

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

14 Chattare con altri agenti e supervisori

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

La chat avviene al di fuori della finestra principale del Portale agente Web, in finestre pop-up separate, per non influire sulle altre attività. Di conseguenza, è possibile chattare con altri agenti/supervisori anche durante la gestione di chiamate, e-mail o sessioni di collaborazione web.

È possibile partecipare a più sessioni chat con diversi agenti/supervisori contemporaneamente. Tuttavia, il numero massimo di partecipanti per finestra di chat è limitato a due.

È inoltre possibile inviare messaggi a un agente/supervisore anche se è **offline**. OpenScape Contact Center invierà i messaggi quando l'agente/supervisore accederà nuovamente al Portale agenti Web.

Note: Dopo la disconnessione da Portale agenti Web, tutti i messaggi scambiati vengono cancellati.

Prerequisiti

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

14.1 Avvio di una nuova sessione chat

Le sessioni chat possono essere avviate nel seguente modo:

- Tramite l'elenco dei team:
Per i dettagli, vedere [Section 4.6.6, "Chatting with an agent from the Team List"](#)
- Tramite la barra dei team:
Vedi [Section 12.2.4, "Chatting with an agent using the Team Bar"](#)

14.2 Gestione delle sessioni chat in arrivo

Quando la sessione di chat viene avviata da un altro agente, nell'angolo in basso a destra dello schermo viene visualizzata una notifica a comparsa.

Per aprire la finestra di chat, è sufficiente fare clic sul nome dell'interlocutore.

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

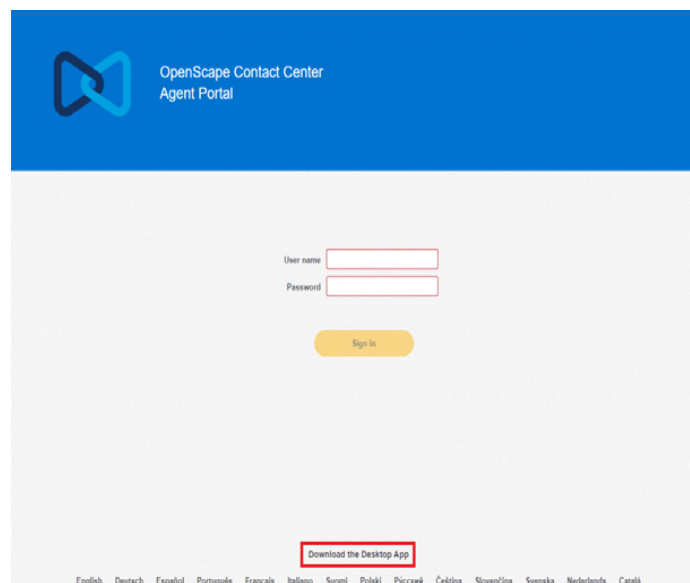
Portale agenti Web è un'applicazione client HTML5 pura, che funziona solo all'interno dei moderni browser web, come Chrome, Firefox e MS Edge Chromium. Tuttavia, ci sono alcune limitazioni quando si cerca di accedere alle risorse locali sul PC dell'agente. Una soluzione potenziale è quella di utilizzare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

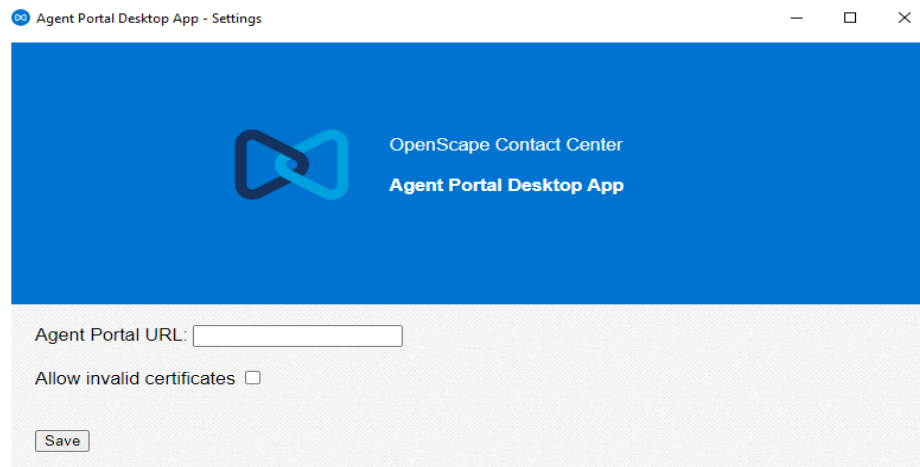
- Apertura di un'applicazione desktop da Informazioni aggiuntive.
- Barra delle applicazioni sempre visualizzata nella parte superiore dello schermo.

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.



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 (pulsante di attivazione/disattivazione della barra delle attività), è possibile comprimere/espandere il menu laterale sinistro e i dettagli del Portale agenti Web (mantenendo solo la barra delle applicazioni, la barra Broadcaster, la barra della velocità e la barra di 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.

17 Condivisione video e schermo WebRTC

Introduzione

Questa funzione consente di interagire con i clienti utilizzando la condivisione di video e schermo. I contatti saranno avviati indipendentemente da qualsiasi altro contatto proveniente da altri media. Tuttavia, questa funzione dipende dal telefono WebRTC integrato e serve solo da complemento. È necessario selezionare un contatto dalla pagina Web dell'azienda costruita con il componente **Fai clic per contattare**.

Nello specifico questa funzione:

- Configura i dispositivi che verranno utilizzati per la condivisione di video e schermo
- Consente al Portale Web Agenti di visualizzare la condivisione dello schermo o il video del cliente
- Consente al Portale Web Agenti di iniziare a condividere lo schermo o il video durante una chiamata

Requisiti

È necessario che la videocamera sia configurata correttamente e che i browser supportati dispongano dell'autorizzazione ad accedervi.

Funzioni

Sono disponibili le seguenti funzioni:

- **Condivisione schermo:** è possibile iniziare a condividere lo schermo. A seconda del browser su cui si esegue il Portale Web Agenti, è possibile scegliere l'intera schermata, un'applicazione o una scheda da condividere con il cliente.
- **Abilitazione videocamera:** è possibile avviare un video durante una chiamata.
- **Modifica impostazioni video:** è possibile selezionare quale videocamera può essere utilizzata prima di abilitare il video. A tal fine, fare clic su **Impostazioni audio e video** o andare alla scheda **Audio e video** nel menu **Impostazioni**.

- **Anteprima videocamera:** con l'anteprima videocamera, è possibile testare la videocamera. Spostarsi su **Impostazioni > Audio e video**. Verrà visualizzata l'anteprima del dispositivo scelto nell'elenco delle videocamere.

Note: Non configurare l'interno telefonico integrato, configurato per utilizzare la condivisione di video/schermo, come interno telefonico integrato agente da registrare (interno registrato).

Note: Non configurare l'interno telefonico integrato, configurato per utilizzare la condivisione di video/schermo, con la funzione Monitoraggio invisibile agenti di OpenScape Voice.

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
Ctrl + Alt + M	*D*isattivazione/Riattivazione dell'audio
Ctrl + Alt + K	Attivazione/disattivazione della *T*astiera
Ctrl + Alt + V	Avvio/Arresto *V*ideo
Ctrl + Alt + S	Avvio/Arresto *C*ondivisione schermo
Ctrl + Alt + D	Disancoraggio/*A*ncoraggio

Table 16 Tasti di scelta rapida

NOTA: si applicano le limitazioni seguenti:

- La selezione dei motivi di non disponibilità e di lavoro non può essere effettuata tramite il supporto dei tasti freccia.
- 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 17 Funzioni generali dei tasti di scelta rapida predefiniti

Tasti di scelta rapida

Barra telefonia	Tasto di accesso	Tasti di scelta rapida Chrome	Tasti di scelta rapida Firefox
Accetta chiamata	A	Alt + A	Alt + MAIUSC + A
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 18 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 19 Tasti di scelta rapida, schede a sinistra

