



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Istruzioni per l'uso

06/2026

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 2026, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Indice

1 Cronologia delle modifiche.....	7
1.1 Cronologia dei miglioramenti.....	10
2 Con questa documentazione.....	11
2.1 Tipi di argomenti.....	11
2.2 Convenzioni di visualizzazione/rappresentazione.....	11
3 Introduzione.....	12
3.1 myAgent.....	12
3.2 Elementi dell'interfaccia utente.....	12
4 Installazione e avvio di myAgent.....	17
4.1 InstallazionemyAgent.....	17
4.2 AvviomyAgent.....	18
4.3 Disinstallazione myAgent.....	19
4.4 Aggiornamenti automatici.....	20
4.4.1 Esecuzione degli aggiornamenti automatici.....	20
5 Prime operazioni.....	21
5.1 Accesso a una coda.....	21
6 Funzioni per gli agenti.....	22
6.1 Code.....	22
6.1.1 Accesso a una coda.....	22
6.1.2 Disconnessione di una coda.....	22
6.2 Chiamate in tempo reale.....	23
6.2.1 Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale.....	24
6.2.2 Ordinamento delle chiamate dal vivo.....	24
6.2.3 Raggruppamento delle chiamate dal vivo.....	25
6.3 Elaborazione delle chiamate.....	25
6.3.1 Risposta a una chiamata.....	26
6.3.2 Modifica dei dettagli di contatto del chiamante corrente.....	27
6.3.3 Aggiunta di una nota per il chiamante corrente.....	27
6.3.4 Modifica di una nota per il chiamante corrente.....	27
6.3.5 Visualizzazione di Cronologia chiamanti.....	27
6.3.6 Completamento di una chiamata.....	27
6.3.7 Specificare un motivo di elaborazione.....	28
6.3.8 Diventare disponibile dopo una chiamata persa.....	28
6.4 Elaborazione di fax ed e-mail.....	28
6.4.1 Visualizzazione di un fax.....	30
6.4.2 Accettazione di un'e-mail.....	30
6.4.3 Risposta a un fax.....	30
6.4.4 Risposta a un'e-mail.....	30
6.4.5 Completamento di un fax.....	30
6.4.6 Completamento di un'e-mail.....	31
6.4.7 Pianificazione di un fax per il completamento.....	31
6.4.8 Pianificazione di un'e-mail per il completamento.....	31
6.4.9 Visualizzazione della cronologia del mittente fax corrente.....	31
6.4.10 Visualizzazione della cronologia del mittente e-mail corrente.....	31
6.4.11 Specificare un motivo di elaborazione per un fax.....	32
6.4.12 Specificare un motivo di elaborazione per un'e-mail.....	32
6.4.13 Inoltro di un fax a una coda.....	33

6.4.14 Invio di un'e-mail per conto di Coda.....	33
6.5 Orario lavorativo.....	33
6.5.1 Estensione dell'orario lavorativo.....	33
6.5.2 Terminare l'orario lavorativo.....	34
6.6 Pausa.....	34
6.6.1 Avvio di una pausa.....	34
6.6.2 Terminare una pausa.....	34
6.7 Richiamata agente.....	34
6.7.1 Effettuare una richiamata automatica.....	35
6.7.2 Chiusura di una richiamata automatica.....	35
6.7.3 Riprogrammazione di una richiamata automatica.....	35
6.8 Funzioni di chiamata.....	35
6.8.1 Inizio di una chiamata.....	36
6.8.2 Esecuzione di una chiamata da Elenco chiamate.....	37
6.8.3 Esecuzione di una chiamata da Rubrica interna.....	37
6.8.4 Esecuzione di una chiamata con un pulsante posto operatore.....	37
6.8.5 Messa in attesa di una chiamata.....	38
6.8.6 Trasferimento di una chiamata a un agente.....	38
6.8.7 Inoltro di una chiamata a una coda.....	39
6.8.8 Trasferimento di una chiamata con un pulsante posto operatore.....	39
6.8.9 Risposta a una chiamata per un agente.....	39
6.8.10 Risposta a una chiamata con un pulsante posto operatore.....	40
6.8.11 Registrazione di una chiamata.....	40
6.8.12 Richiesta di assistenza da Supervisor o Amministratori.....	41
6.9 Elenco chiamate.....	42
6.9.1 Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate.....	43
6.9.2 Filtrare Elenco chiamate.....	43
6.9.3 Visualizzazione della cronologia di un chiamante.....	45
6.9.4 Visualizzazione della cronologia di un mittente fax.....	45
6.9.5 Visualizzazione della cronologia di un mittente e-mail.....	45
6.9.6 Ascolto della registrazione di un chiamante.....	46
6.10 Cronologia chiamanti.....	46
6.11 Bacheca (Dettagli coda).....	47
6.11.1 Visualizzazione del pannello Bacheca.....	48
6.12 Livello di servizio.....	48
6.12.1 Visualizzazione del grafico del grado di servizio.....	48
6.13 Media oraria.....	49
6.13.1 Visualizzazione del grafico Media oraria.....	49
7 Funzioni per Supervisor o Amministratori.....	50
7.1 Bacheca visiva.....	50
7.1.1 Visualizzazione del pannello Bacheca visiva.....	50
7.1.2 Configurazione di Bacheca visiva.....	51
7.2 Assegnazione (associazione) agente.....	51
7.2.1 Assegnazione di agenti a una coda.....	54
7.2.2 Modificare delle assegnazioni dell'agente.....	56
7.2.3 Spostamento degli agenti tra le code.....	57
7.2.4 Rimozione di agenti dalle code.....	57
7.2.5 Modifica dello stato dell'agente.....	58
7.2.6 Personalizzazione della visualizzazione di Elenco associazioni dell'agente.....	58
7.2.7 Visualizzazione della finestra Associazione coda agente.....	58
7.3 Monitor Chiamate e Richiedi assistenza.....	59
7.3.1 Registrazione delle chiamate come supervisore o amministratore.....	60
7.3.2 Salvataggio della registrazione di una chiamata.....	60
7.3.3 Invio della registrazione di una chiamata via e-mail.....	61
7.3.4 Salvataggio di un fax.....	61

7.3.5 Invio di un fax tramite e-mail.....	61
7.3.6 Salvataggio di un'e-mail in formato EML.....	62
7.3.7 Invio di un messaggio e-mail tramite e-mail.....	62
7.3.8 Monitoraggio delle chiamate (a seconda del Paese).....	63
7.3.9 Intrusione in una chiamata.....	63
7.3.10 Modifica della posizione in coda di una chiamata.....	63
7.3.11 Accettazione delle richieste di assistenza.....	63
7.4 Monitor Code.....	64
7.4.1 Attivazione o disattivazione della schermata popup Allarme.....	65
7.4.2 Attivazione o disattivazione del tono di avviso.....	65
7.5 Altre funzioni.....	66
7.5.1 Eliminazione delle note del chiamante.....	66
8 Rubriche.....	67
8.1 Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna.....	69
8.2 Ricerca nelle rubriche.....	69
8.3 Ordinamento della rubrica interna.....	70
8.4 Filtrare Rubrica interna.....	71
9 Invio messaggi immediato.....	72
9.1 Apertura o chiusura di messaggi istantanei.....	72
9.2 Invio di un messaggio istantaneo.....	72
9.3 Inviare un messaggio istantaneo da Componi/Cerca.....	73
9.4 Invio di un messaggio istantaneo da Rubrica interna.....	73
9.5 Invio di un messaggio istantaneo da Pulsanti posto operatore.....	74
9.6 Eliminazione di un messaggio istantaneo.....	74
9.7 Lasciare una conversazione con messaggio istantaneo.....	75
10 Pulsanti posto operatore.....	76
10.1 Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore.....	76
10.2 Ordinamento dei pulsanti posto operatore.....	77
10.3 Assegnazione di un utente a un pulsante posto operatore.....	77
10.4 Rimozione di un utente da un pulsante posto operatore.....	78
10.5 Visualizzazione delle immagini degli utenti sui pulsanti posto operatore.....	78
11 Rapporti.....	79
11.1 Creazione di rapporti.....	83
12 Stato presenza.....	84
12.1 Modifica dello stato presenza di un utente.....	85
12.2 Modifica dello stato presenza di un utente in Ufficio.....	86
12.3 Modifica dello stato della coda di un utente.....	86
12.4 Servizio CallMe.....	86
12.4.1 Attivazione del servizio CallMe.....	87
13 Funzioni dei pannelli.....	89
13.1 Disancorare un pannello.....	89
13.2 Ancorare un pannello.....	89
13.3 Scambio dei pannelli.....	90
13.4 Zoom avanti o zoom indietro su un pannello.....	91
13.5 Apertura del menu Opzioni di un pannello.....	91
14 Configurazione.....	93
14.1 I miei dati personali.....	94
14.1.1 Definizione di un numero di telefono aggiuntivo.....	94
14.1.2 Specificare l'indirizzo e-mail.....	95
14.1.3 Modifica della password.....	95
14.2 La mia immagine.....	96

14.2.1 Caricamento di un'immagine.....	96
14.2.2 Eliminazione di un'immagine.....	96
14.3 Aspetto.....	97
14.3.1 Modifica della lingua dell'interfaccia utente.....	97
14.3.2 Modifica del colore dell'interfaccia utente.....	97
14.3.3 Visualizzazione delle immagini degli utenti sui pulsanti posto operatore.....	97
14.4 Avvisi.....	98
14.4.1 Finestra dell'applicazione/finestre popup della coda.....	99
14.4.1.1 Attivazione o disattivazione dei pop-up della finestra principale per le chiamate in entrata.....	99
14.4.1.2 Attivazione o disattivazione dei pop-up all'accettazione di una chiamata.....	99
14.4.1.3 Attivazione o disattivazione dei pop-up della finestra principale al termine della chiamata.....	99
14.4.1.4 Riduzione a icona della finestra principale al termine di una chiamata.....	100
14.4.1.5 Attivazione o disattivazione delle schermate pop-up in primo piano.....	100
14.4.2 Allarme.....	101
14.4.2.1 Attivazione o disattivazione della finestra principale per la condizione di allarme.....	101
14.4.2.2 Riproduzione di toni di allarme per le condizioni di allarme.....	101
14.4.3 Notifiche toaster (pop-up).....	102
14.4.3.1 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in arrivo.....	102
14.4.3.2 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in uscita.....	102
14.4.3.3 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in arrivo.....	103
14.4.3.4 Visualizzazione di pop-up quando si ricevono messaggi di chat.....	103
14.4.3.5 Visualizzazione di un pop-up per le richieste di assistenza.....	103
14.5 Pulsanti posto operatore.....	104
14.5.1 Riordinamento delle schede dei pulsanti posto operatore.....	104
14.5.2 Aggiunta delle schede dei pulsanti posto operatore.....	105
14.5.3 Eliminazione delle schede dei pulsanti posto operatore.....	105
14.5.4 Assegnazione dei pulsanti posto operatore.....	105
14.5.5 Copia dei pulsanti posto operatore da un utente.....	106
14.5.6 Modifica del numero di pulsanti posto operatore.....	107
14.6 Visibilità coda d'attesa.....	107
14.6.1 Personalizzazione della visualizzazione Code.....	108
14.7 Tasti di scelta rapida.....	108
14.7.1 Attivazione o disattivazione dei tasti di scelta rapida globali.....	108
14.7.2 Configurazione dei tasti di scelta rapida applicazione.....	109
14.7.3 Reimpostazione dei tasti di scelta rapida applicazione.....	109
14.8 Sensibilità.....	109
14.8.1 Consentire agli utenti di copiare il proprio layout BLF.....	109
14.8.2 Consentire agli utenti di visualizzare i dettagli del chiamante.....	110
14.9 Varie.....	110
14.9.1 Configurazione di un metodo di trasferimento.....	110
14.9.2 Attivazione o disattivazione di Live Search.....	110
15 Avvio di VSAdmin.....	112
16 Appendice.....	113
16.1 Funzioni degli agenti indipendenti dal livello di autorizzazione.....	113
16.2 Note sull'utilizzo simultaneo di myAgent e client UC Suite.....	114
16.3 Note per l'uso dei telefoni DECT.....	115
16.4 Limitazioni nell'uso dei servizi di sistema.....	116
16.5 Formati dei numeri di telefono.....	117
16.6 Visualizzazione delle carenze del sistema.....	118
Indice analitico.....	120

1 Cronologia delle modifiche

Le modifiche menzionate nell'elenco seguente sono cumulative.

Modifiche in V3R3 FR2

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
-	Aggiornamenti per la riprogettazione dell'interfaccia utente delle notifiche: tutti i sottocapitoli

Modifiche in V3R3 FR1

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Visualizzazione di pop-up quando si ricevono messaggi di chat alla pagina 103	Nuovi capitoli
Rubriche alla pagina 67	Aggiunte informazioni sulle impostazioni utente e sull'aggiornamento delle licenze.
Installazione myAgent alla pagina 17 Avvio myAgent alla pagina 18	Aggiunta l'opzione del nome host durante la procedura di installazione.
Elenco chiamate alla pagina 42	La colonna Agente/Stato mostra se la chiamata è stata trasferita.
Riprogrammazione di una richiamata automatica alla pagina 35	Aggiunto passaggio in cui è possibile selezionare un agente specifico per eseguire la richiamata.
Bacheca (Dettagli coda) alla pagina 47	Nomi colonne aggiornati.
Tasti di scelta rapida alla pagina 108 Varie alla pagina 110	La configurazione non viene migrata all'aggiornamento del sistema.
Stato presenza alla pagina 84 Pulsanti posto operatore alla pagina 76	Aggiornamenti per le immagini degli utenti con lo stato di presenza.

Modifiche in V3R3

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Stato presenza alla pagina 84 Modifica dello stato della coda di un utente alla pagina 86	Aggiornamenti e nuovo capitolo sulla licenza di myAttendant e sullo stato degli utenti.

Cronologia delle modifiche

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale alla pagina 24 Ordinamento delle chiamate dal vivo alla pagina 24 Raggruppamento delle chiamate dal vivo alla pagina 25 Inoltro di un fax a una coda alla pagina 33 Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna alla pagina 69 Filtrare Rubrica interna alla pagina 71 Apertura o chiusura di messaggi istantanei alla pagina 72 Invio di un messaggio istantaneo da Rubrica interna alla pagina 73 Inviare un messaggio istantaneo da Componi/Cerca alla pagina 73 Invio di un messaggio istantaneo da Pulsanti posto operatore alla pagina 74 Visualizzazione delle immagini degli utenti sui pulsanti posto operatore alla pagina 97 Attivazione del servizio CallMe alla pagina 87 Funzioni dei pannelli alla pagina 89 Attivazione o disattivazione dei pop-up della finestra principale al termine della chiamata alla pagina 99 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in arrivo alla pagina 102 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in uscita alla pagina 102 Attivazione o disattivazione delle schermate pop-up in primo piano alla pagina 100 Attivazione o disattivazione della finestra principale per la condizione di allarme alla pagina 101 Riproduzione di toni di allarme per le condizioni di allarme alla pagina 101	Nuovi capitoli

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Elementi dell'interfaccia utente alla pagina 12 Prime operazioni alla pagina 21 Funzioni per gli agenti alla pagina 22 Funzioni per Supervisor o Amministratori alla pagina 50 Rubriche alla pagina 67 Invio messaggi immediato alla pagina 72 Pulsanti posto operatore alla pagina 76 Funzioni dei pannelli alla pagina 89 Stato presenza alla pagina 84 Configurazione alla pagina 93	Aggiornamenti dell'interfaccia utente nei capitoli e nei sottocapitoli.
Tipi di argomenti alla pagina 11	Aggiornati tutti i titoli dei capitoli al gerundio.
Elaborazione di fax ed e-mail alla pagina 28	Rinominati i fax e le e-mail rispettivamente in fax ed e-mail, in tutti i capitoli correlati.
Cronologia dei miglioramenti alla pagina 10	Introduzione alla cronologia dei capitoli sui miglioramenti.
Elaborazione di fax ed e-mail alla pagina 28	Rimosso il riferimento a OS Office.

Modifiche in V3R2

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Eliminazione di un messaggio istantaneo alla pagina 74 Lasciare una conversazione con messaggio istantaneo alla pagina 75	Nuovi capitoli per l'eliminazione dei messaggi istantanei e l'abbandono di una conversazione.
Elementi dell'interfaccia utente alla pagina 12	Rinominato lo stato di disponibilità e di completamento.

Modifiche in V3R1 FR1

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Copia dei pulsanti posto operatore da un utente alla pagina 106	Aggiunta nota per non consentire la copia dei contatti personali.

Modifiche in V3R1

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Copia dei pulsanti posto operatore da un utente alla pagina 106	Nuovo capitolo
Cronologia chiamanti alla pagina 46	Nuovo capitolo

Cronologia delle modifiche

Cronologia dei miglioramenti

Modifiche in V2R7

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Come installare myAgent	Aggiornamento della procedura d'installazione
Visualizzazione dei dettagli sulla coda Come visualizzare i dettagli sulla coda (Wallboard)	Aggiunte informazioni sul wallboard visivo

Modifiche in V2R6

Capitoli modificati	Descrizione delle modifiche
Directory	Supporto dei nomi di gruppi
Stato presenza	Nota su Nascondi stato con errori

1.1 Cronologia dei miglioramenti

Modifiche in V3R4

ID caso di servizio	Data della modifica	Descrizione della modifica	Capitoli modificati
PRB000081463	24 gennaio 2025 - 5 febbraio 2025	Rimosso l'aggiornamento precedente sui tempi di lavoro per le chiamate abbandonate e perse.	Orario lavorativo alla pagina 33

Modifiche in V3R3 FR1

ID caso di servizio	Data della modifica	Descrizione della modifica	Capitoli modificati
PRB000072382	19 mar 2024	Aggiunta nota riguardo alla configurazione dei tasti di scelta rapida tra le applicazioni.	Tasti di scelta rapida alla pagina 108

Modifiche in V3R3

ID caso di servizio	Data della modifica	Descrizione della modifica	Capitoli modificati
PRB000064662, PRB000065829	05 lug 2023	Aggiunte informazioni sulla limitazione dell'hot desking di myAgent.	AvviomyAgent alla pagina 18
PRB000064157	17 lug 2023	Aggiunti i formati immagine supportati.	Caricamento di un'immagine alla pagina 96
PRB000072484	25 gen 2024	Aggiunta spiegazione sulla funzione di ricerca rapida.	Rubriche alla pagina 67

2 Con questa documentazione

Qui sono riportate informazioni introduttive su questa documentazione.

2.1 Tipi di argomenti

Tipi di argomenti comprende concetti e istruzioni per l'uso.

Tipo di argomento	Sommario	Titolo
Concetto	Spiega "cosa".	Con un sostantivo come in <i>"Dettagli coda"</i> o con un'azione come in <i>Visualizzazione di Dettagli coda</i> .
Istruzioni passo-passo	Descrive i casi di applicazione orientati sulle attività (ad es. "come") e presuppone la conoscenza dei relativi concetti.	Inizia con un'azione come in <i>Scambio dei pannelli</i> .

2.2 Convenzioni di visualizzazione/rappresentazione

La presente documentazione utilizza diverse convenzioni per rappresentare i vari tipi di informazioni.

Tipo di informazioni	Aspetto	Esempio
Elementi dell'interfaccia utente	grassetto	Fare clic su OK .
Percorsi di menu	>	File > Fine
Aspetti particolarmente importanti	grassetto	Il Nome non può essere eliminato .
Testo dei riferimenti incrociati	corsivo	Ulteriori informazioni sono disponibili nell'argomento <i>Rete</i> .
Versione	Tipo di carattere con spaziatura fissa, ad es. Courier	Comando non trovato.
Input	Tipo di carattere con spaziatura fissa, ad es. Courier	Immettere LOCAL come nome file.
Combinazioni di tasti	Tipo di carattere con spaziatura fissa, ad es. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introduzione

Questo documento si rivolge agli utenti dell'applicazione myAgent e ne descrive l'installazione, la configurazione e l'uso.

3.1 myAgent

myAgent è una pratica applicazione per la distribuzione e la gestione di chiamate, fax ed e-mail verso e dagli agenti di un Contact Center.

myAgent offre le seguenti funzioni:

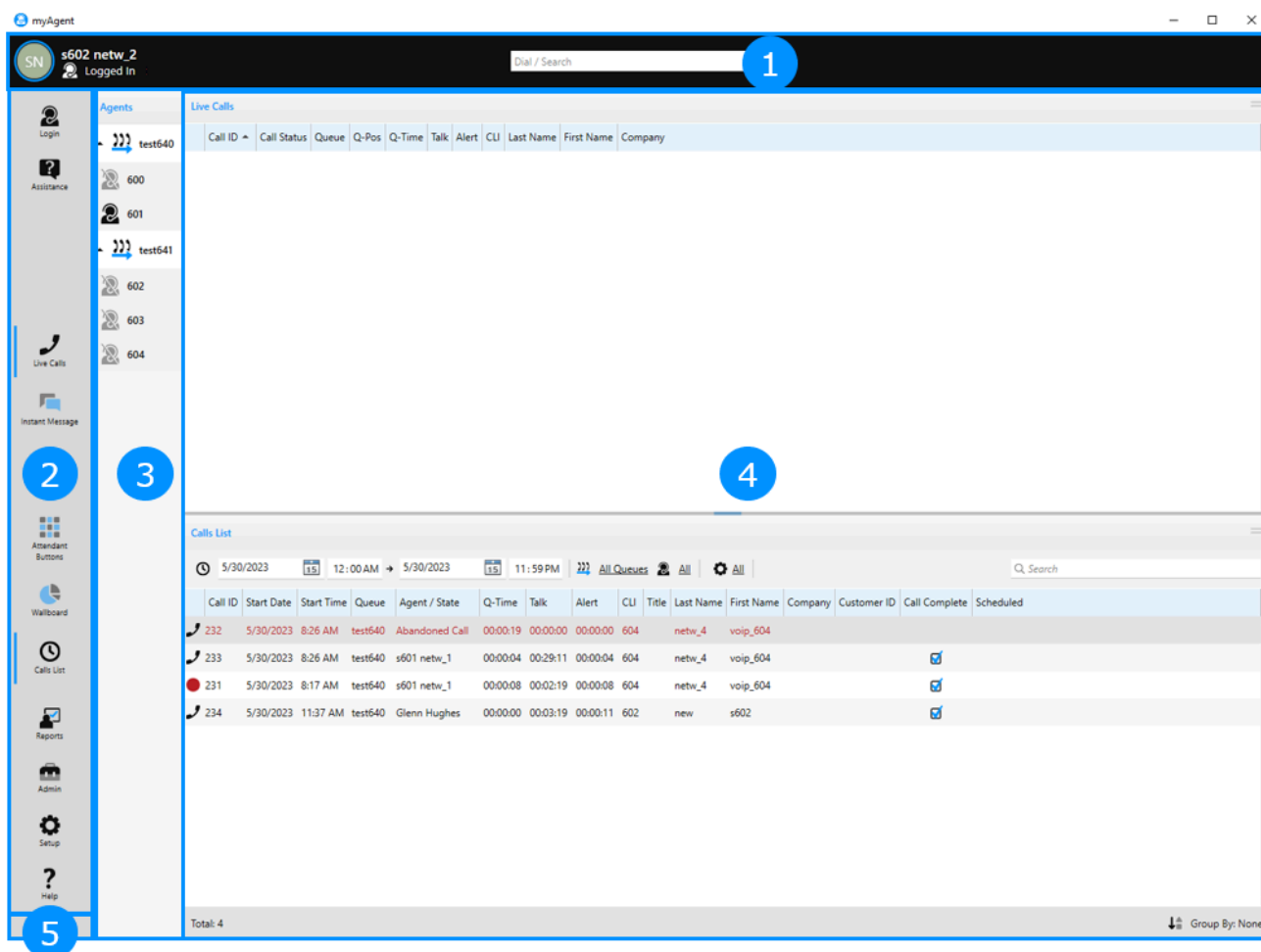
- Elaborazione di
 - Chiamate
 - Fax
 - E-mail
- Funzione Richiamata per gli agenti
- Visualizzazione e modifica dello stato agente
- Visualizzazione e modifica dello stato presenza degli utenti interni del sistema di comunicazione
- Presentazione in tempo reale delle code
- Registrazione di chiamate, se attivata nel sistema di comunicazione
- Invio messaggi immediato
- Richiesta di assistenza tramite
 - Ascolto chiamata (a seconda del paese)
 - Inclusione in chiamate
 - Invio messaggi immediato
- Integrazione della rubrica interna, della rubrica esterna e della rubrica esterna non in linea (LDAP) per cercare i Contatti Outlook per nome
- Creazione di rapporti basati su modelli di rapporti predefiniti

In base al livello di autorizzazione assegnato, un agente di myAgent può disporre di funzioni standard (agente) o di funzioni avanzate (Supervisore o Amministratore) (vedere [Funzioni degli agenti indipendenti dal livello di autorizzazione](#)).

3.2 Elementi dell'interfaccia utente

L'interfaccia utente di myAgent è composta dalla finestra principale con varie icone ed elenchi.

La finestra principale è composta dai seguenti elementi:



1) Visualizzazione della barra superiore:

- L'immagine del profilo, il nome, il cognome e lo stato corrente dell'agente.
- Campo Componi / Cerca.

2) Barra laterale con le seguenti opzioni:

Icona	Azione	Descrizione
	Accesso	Accesso alle code
	Disconnetti	Disconnetti le code
	Assistenza	Apri la finestra Assistenza per richiedere assistenza
	Orario lavorativo	Richiedere tempo di elaborazione (incrementi di 60 secondi)
	Pausa	Vai in pausa
	Ricezione chiamate	Torna disponibile per ricevere le chiamate
	Chiamate in tempo reale	Apri o chiudi il pannello Chiamate in tempo reale

Icona	Azione	Descrizione
	Messaggio istantaneo	Apri la finestra Messaggio istantaneo
	Rubrica interna	Apri o chiudi il pannello Rubrica interna
	Pulsanti posto operatore	Apri o chiudi il pannello Pulsanti posto operatore
	Bacheca	Apri o chiudi il pannello Bacheca
	Elenco chiamate	Apri o chiudi il pannello Elenco chiamate
	Rapporti (Solo per agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore)	Apri la finestra Rapporti per creare rapporti per chiamate, code, agenti, gradi di servizio (GOS) e motivi di elaborazione in myAgent
	Admin (Solo per agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore)	Aprire WBM
	Configurazione	Aprire la finestra Configurazione per configurare myAgent
	Guida	Apri la Guida in linea

Se non c'è abbastanza spazio per mostrare tutte le opzioni della barra laterale, vengono visualizzate l'icona con i doppi puntini di sospensione ☰ e la parte inferiore della barra laterale. È possibile fare clic su questa icona per visualizzare un elenco delle opzioni che non rientravano nello spazio disponibile.

Una linea verticale blu a sinistra di un'opzione della barra laterale indica che il pannello corrispondente è aperto nella finestra principale di myAgent.

Una linea verticale azzurra a sinistra di un'opzione della barra laterale indica che il pannello corrispondente è aperto in una dell'applicazione separata.

- 3) **Elenco associazioni dell'agente:** Mostra l'assegnazione degli agenti alle code e lo stato corrente degli agenti.

4) Area dei pannelli: Visualizza massimo due dei seguenti pannelli:

- **Chiamate in tempo reale**

Mostra i dettagli sulle chiamate, fax ed e-mail correnti in tempo reale.

- **Messaggio istantaneo**

Consente lo scambio di testi come messaggi istantanei, mentre i messaggi inviati e ricevuti vengono visualizzati come conversazioni nella finestra **Messaggio istantaneo**.

- **Rubrica interna**

Mostra i dettagli dei contatti della rubrica interna.

- **Pulsanti posto operatore**

Mette a disposizione i pulsanti per l'accesso rapido agli utenti interni.

- **Bacheca**

Mostra una delle opzioni seguenti (commutabile tramite le opzioni del pannello):

- **Bacheca** (predefinito): Statistiche di chiamate, fax ed e-mail per il giorno corrente in forma tabellare.
- Grafico **Grado di servizio**: Statistiche di chiamate, fax ed e-mail per il giorno corrente in forma grafica.
- Grafico **Media oraria**: Dettagli statistici sui tempi di attesa e sui tempi di conversazione/lettura delle chiamate, dei fax e delle e-mail in coda nel giorno corrente in un grafico.

- **Elenco chiamate**

Mostra i dettagli sulle chiamate, fax ed e-mail precedenti.

5) Barra di sistema con informazioni sulla versione software di myAgent.

All'avvio di myAgent, l'area dei pannelli visualizza i pannelli **Chiamate in tempo reale** e **Bacheca**.

È possibile aprire o chiudere i pannelli come si desidera. Tuttavia, l'area dei pannelli della finestra principale di myAgent non può visualizzare più di due pannelli alla volta.

Se l'area dei pannelli mostra già due pannelli, qualsiasi nuovo pannello che si apre nella finestra principale di myAgent sostituirà un pannello esistente nell'area dei pannelli. Il pannello che viene sostituito è quello con la priorità di visualizzazione più bassa. La priorità di visualizzazione di un pannello è l'ordine in cui l'icona di un pannello appare nella barra laterale. Il pannello **Chiamate in tempo reale** ha la massima priorità di visualizzazione e non può essere sostituito automaticamente da un altro pannello nella finestra principale di myAgent.

Se si desidera avere più di due pannelli aperti contemporaneamente, alcuni di essi devono essere aperti in una finestra dell'applicazione separata. Per impostazione predefinita, il pannello **Rubrica interna** si apre in una finestra separata. È inoltre possibile ancorare un pannello correntemente visualizzato nell'area dei pannelli e aprirlo in una finestra dell'applicazione separata, come descritto in [Ancorare un pannello](#) alla pagina 89.

Descrizioni

Le descrizioni visualizzate al passaggio del mouse sono piccole finestre mediante le quali myAgent fornisce ulteriori informazioni su oggetti specifici

dell'interfaccia grafica (ad esempio, le icone). Una descrizione viene visualizzata quando si lascia il puntatore del mouse sull'oggetto corrispondente per un po' di tempo.

Concetti correlati

[Elaborazione delle chiamate](#) alla pagina 25

[Funzioni di chiamata](#) alla pagina 35

[Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

4 Installazione e avvio di myAgent

Questa sezione fornisce dettagli sulle procedure per l'installazione e l'avvio di myAgent, nonché per gli aggiornamenti e gli upgrade.

Nota:

Consultare le note correnti contenute nel file `Readme first` che si trova nella stessa directory di archiviazione dei file di installazione.

4.1 Installazione myAgent

Prerequisiti

Il file di installazione `CommunicationsClients.exe` è disponibile.

Nota: Consultare le note contenute nel file `ReadMe first`.

Passo a passo

- 1) Eseguire il file di installazione `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Quando viene visualizzata la finestra **Controllo dell'account utente** unitamente al messaggio **Tentativo** da parte di un programma non identificato di accedere al computer, fare clic su **Consenti**.
- 3) Inserire l'indirizzo IP o il nome DNS (nome host) del server OpenScope Business e fare clic su **Avanti**.
- 4) Dopo la validazione dell'indirizzo IP, il programma di installazione verificherà se .NET 4.8 o versioni successive è disponibile e, in caso negativo, lo installerà.
- 5) Fare clic su **myAgent** contrassegnarlo per l'installazione.

Facendo clic su un'applicazione, si vengono visualizzate alternatamente le azioni:

Icona	Funzione
	Installa
	Ripristina
	Rimuovi

- 6) Se si desidera, cambiare la cartella di installazione nel campo **Installa su:**.
- 7) Fare clic su **Installa**.
- 8) Seguire le istruzioni del programma di installazione.

Attività correlate

[Avvio myAgent](#) alla pagina 18

[Disinstallazione myAgent](#) alla pagina 19

4.2 AvviomyAgent

Prerequisiti

myAgent è installato sul PC dell'utente.

L'utente è configurato come agente nel sistema di comunicazione.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Start > Programmi > Client di comunicazione > myAgent**. Verrà visualizzata la schermata di accesso.
- 2) Nel campo **Nome utente**, immettere il proprio nome utente. Di solito corrisponde al numero di telefono dell'utente. Per chiarimenti, rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.

Nota: Un limite noto del sistema è che, quando si utilizza la condivisione della scrivania, non devono essere utilizzati altri client per i due interni coinvolti nella condivisione della scrivania.

- 3) Nel campo **Password**, inserire la propria password composta esclusivamente da cifre. La password predefinita per il primo accesso è 1234. Per chiarimenti, rivolgersi all'amministratore del proprio sistema di comunicazione.

Nota: Dopo cinque tentativi errati di inserimento della password, l'accesso a tutti i client Contact Center e UC Suite viene bloccato. Lo sblocco può essere eseguito esclusivamente dall'amministratore del sistema di comunicazione.

- 4) Se si desidera che myAgent memorizzi le proprie credenziali per il futuro, selezionare la casella di controllo **Salva password**.

Nota: Utilizzare l'accesso automatico solo se si è certi che nessun altro abbia accesso al proprio account utente di Windows. In caso contrario, utenti non autorizzati potrebbero, ad esempio, accedere ai propri messaggi vocali e fax oppure inoltrare il proprio numero di telefono su destinazioni esterne a pagamento.

- 5) Nel campo **Indirizzo del server**, immettere l'indirizzo IP o il nome DNS del proprio server applicazioni.
- 6) Se si desidera cambiare la lingua dell'interfaccia utente, fare clic sulla lingua preferita corrente nella parte inferiore della schermata di accesso e selezionarne una dall'elenco.
- 7) Fare clic su **Accesso**.

Suggerimento: Al primo avvio di myAgent viene richiesto di cambiare la password. Questa richiesta non viene visualizzata se la password è già stata cambiata tramite

myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook o tramite il menu telefonico della casella vocale.

Inserire la password personale corrente nel campo **Password corrente** (la password predefinita per il primo accesso è 1234).

Nei campi **Nuova password** e **Confermare password**, inserire la nuova password composta esclusivamente da cifre e da almeno sei cifre.

La password si applica a myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook e Fax Printer, nonché all'accesso telefonico alla propria casella vocale.

Passaggi successivi

Accedere alla coda/alle code per essere disponibile per chiamate, fax ed e-mail.

Attività correlate

[InstallazionemyAgent](#) alla pagina 17

[Accesso a una coda](#) alla pagina 22

4.3 Disinstallazione myAgent

Passo a passo

- 1) Chiudere myAgent.

Nota: Consultare le note contenute nel file `ReadMe first`.

- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Windows XP: In **Pannello** di controllo, fare doppio clic su **Software**.
Fare clic sulla voce **Client di comunicazione** e poi su **Modifica**.
- Windows Vista: In **Pannello di controllo**, fare doppio clic su **Programmi e funzionalità**.

Nel menu di scelta rapida della voce **Client di comunicazione**, fare clic su **Modifica**.

- Windows 7: In **Pannello di controllo**, fare clic su **Programmi**.

Fare clic su **Programmi e funzionalità**.

Nel menu di scelta rapida della voce **Client di comunicazione**, fare clic su **Modifica**.

- 3) Attivare il pulsante di opzione **Modifica** e fare clic su **Avanti**.
- 4) Selezionare la funzionalità **myAgent** per disinstallarla e fare clic su **Avanti**.
- 5) Seguire le istruzioni del programma di disinstallazione.

Se compare un messaggio relativo all'eliminazione dei file condivisi, fare clic su **No a tutti**.

Attività correlate

[InstallazionemyAgent](#) alla pagina 17

4.4 Aggiornamenti automatici

Gli aggiornamenti automatici assicurano che myAgent venga mantenuto alla versione più recente disponibile.

Se myAgent rileva che sul server applicazioni è presente una versione più recente, viene visualizzato un messaggio corrispondente. Alla chiusura di myAgent viene eseguito l'aggiornamento automatico.

4.4.1 Esecuzione degli aggiornamenti automatici

Prerequisiti

L'utente ha ricevuto un messaggio come: `Aggiornamento client disponibile. Attendere mentre l'aggiornamento viene eseguito. Chiudere i seguenti programmi per continuare l'aggiornamento: [...]`.

Passo a passo

Chiudere i programmi citati.

Passaggi successivi

Dopo l'aggiornamento automatico, riavviare myAgent.

5 Prime operazioni

Prime operazioni descrive le attività che si consiglia di eseguire all'inizio.

Accesso alle code

Accedere alla coda/alle code per essere disponibile per chiamate, fax ed e-mail.

Configurazione personalizzata

È possibile configurare myAgent in base alle proprie esigenze, ad esempio per personalizzarne il comportamento per le chiamate. Per i dettagli sulle varie opzioni di configurazione, vedere [Configurazione](#).

5.1 Accesso a una coda

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Accesso** nella barra laterale.
- 2) Nell'elenco a discesa **Selezionare il proprio interno**, selezionare il numero di postazione del telefono che si intende utilizzare come agente e fare clic su **Accesso**.

Nota: Se l'utente è connesso a un'altra applicazione oltre a myAgent, può accedere a una coda solo con il numero di telefono con cui si è connesso a myAgent (il suo interno).

6 Funzioni per gli agenti

Il client del Contact Center myAgent mette a disposizione degli agenti del Contact Center con livello di autorizzazione Agente una serie di comode funzioni per la gestione di chiamate, fax ed e-mail.

6.1 Code

Una coda allinea le chiamate, i fax e le e-mail in arrivo in sequenza in base all'ora di arrivo e le distribuisce agli agenti disponibili.

Una chiamata, un fax o un'e-mail in arrivo a una coda viene normalmente inoltrata all'agente la cui ultima chiamata è più lontana nel passato. È anche possibile definire altre regole di distribuzione (ad esempio, basate sui vari livelli interfaccia degli agenti). Se tutti gli agenti sono occupati, le chiamate, i fax e le e-mail in arrivo successivi verranno messi in coda e in seguito distribuiti agli agenti che nel frattempo si sono liberati in base alla priorità e al tempo di attesa.

Informazioni statistiche

I grafici **Bacheca**, **Grado di servizio** e **Media oraria** forniscono informazioni statistiche sulle code. Gli agenti con il livello di autorizzazione Agente possono recuperare le informazioni sulle code a cui sono assegnati.

6.1.1 Accesso a una coda

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Accesso** nella barra laterale.
- 2) Nell'elenco a discesa **Selezionare il proprio interno**, selezionare il numero di postazione del telefono che si intende utilizzare come agente e fare clic su **Accesso**.

Nota: Se l'utente è connesso a un'altra applicazione oltre a myAgent, può accedere a una coda solo con il numero di telefono con cui si è connesso a myAgent (il suo interno).

Attività correlate

[AvviomyAgent](#) alla pagina 18

6.1.2 Disconnessione di una coda

Passo a passo

Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se al momento l'utente non sta effettuando una chiamata e non sta ricevendo una chiamata del Contact Center, fare clic su **Disconnetti** nella barra laterale.

- Se al momento l'utente sta effettuando una chiamata o sta ricevendo una chiamata del Contact Center, chiudere myAgent.

Nota: Qualsiasi chiamata del Contact Center in sospeso per l'utente verrà rimandata alla coda quando si chiude myAgent.

6.2 Chiamate in tempo reale

Il pannello **Chiamate in tempo reale** mostra i dettagli sulle chiamate, sui fax e sulle e-mail correnti in tempo reale.

Come agente, l'utente può vedere le chiamate, i fax e le e-mail di ogni coda a cui è attualmente assegnato. Vengono visualizzate le seguenti informazioni:

- **ID chiamata**
Un numero univoco che identifica una chiamata, un fax o un'e-mail. Viene aumentato di uno ad ogni chiamata, fax ed e-mail.
- **Stato chiamata**
 - Per una chiamata: mostra se il chiamante è ancora in attesa o al telefono (impegnato in una conversazione).
 - Per un fax o un'e-mail: mostra se il fax o l'e-mail sono già stati letti.
- **Coda**
Nome della coda.
- **Pos C**
Posizione nella coda.
- **Ora C**
Tempo trascorso in attesa, in secondi.
- **Conversazione**
 - Per una chiamata: Tempo trascorso in una conversazione, in secondi
 - Per un fax o un'e-mail: tempo trascorso, in secondi, dall'apertura del fax o dell'e-mail fino alla chiusura della schermata popup.
- **Avviso**
 - Tempo in cui la chiamata è in coda prima che un agente risponda.
- **CLI**
 - Per una chiamata: le chiamate del Contact Center in arrivo vengono confrontate con le varie rubriche di sistema
 - Per un fax o un'e-mail: le e-mail del Contact Center in arrivo vengono confrontate con le varie rubriche di sistema
- **Cognome**
 - Per una chiamata: Cognome del chiamante, se disponibile con il numero di telefono nella rubrica esterna
 - Per fax o e-mail: Cognome del mittente, se disponibile con il numero di fax o l'indirizzo e-mail nella rubrica esterna
- **Nome**
 - Per una chiamata: Nome del chiamante, se disponibile con il numero di telefono nella rubrica esterna
 - Per fax o e-mail: Nome del mittente, se disponibile con il numero di fax o l'indirizzo e-mail nella rubrica esterna

- **Società**

- Per una chiamata: nome società del chiamante, se disponibile con il numero di telefono nella rubrica esterna
- Per fax o e-mail: nome società del chiamante, se disponibile con il numero di fax o l'indirizzo e-mail nella rubrica esterna

L'elenco di **Chiamate in tempo reale** può essere ordinato.

Le chiamate e le e-mail per le quali il tempo di attesa in coda ha superato il valore di soglia di allarme vengono visualizzate in rosso nel pannello **Chiamate in tempo reale**.

6.2.1 Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale

I dettagli sulle chiamate, sui fax e sulle e-mail correnti vengono visualizzati nel pannello **Chiamate in tempo reale**.

Al primo avvio di myAgent, il pannello si apre per impostazione predefinita.

Passo a passo

- 1) Per chiudere il pannello **Chiamate in tempo reale**:
 - a) Se il pannello è aperto nella finestra principale di myAgent, fare clic su **Chiamate in tempo reale** nella barra laterale.
 - b) Se il pannello è aperto in una finestra separata, fare clic su **x** nell'angolo in alto a destra.
- 2) Per aprire il pannello **Chiamate in tempo reale**, fare clic su **Chiamate in tempo reale** nella barra laterale.
Il pannello si apre nella finestra principale di myAgent.

Attività correlate

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

6.2.2 Ordinamento delle chiamate dal vivo

Prerequisiti

Si apre il pannello **Chiamate dal vivo**; vedere [Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24.

Una freccia accanto all'intestazione di una colonna nel pannello **Chiamate dal vivo** indica che la colonna è utilizzata per ordinare l'elenco delle chiamate in diretta. Indica inoltre se l'elenco è ordinato in ordine crescente o decrescente.

Passo a passo

- 1) Per cambiare la colonna utilizzata per l'ordinamento, fare clic sull'intestazione della colonna desiderata, ad esempio **Cognome**.
- 2) Se si desidera invertire la sequenza di ordinamento, fare clic di nuovo sull'intestazione di colonna.

6.2.3 Raggruppamento delle chiamate dal vivo

Prerequisiti

Si apre il pannello **Chiamate dal vivo**; vedere [Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24.

Passo a passo

- 1) Passare con il mouse sopra la parte superiore del pannello **Chiamate dal vivo**.
Viene visualizzata una barra degli strumenti.
- 2) Aprire la barra degli strumenti del pannello, vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.
- 3) Selezionare una delle opzioni di raggruppamento disponibili:
 - **Nessuno**
 - **Tipo**
 - **Coda**
 - **Stato chiamata**
 - **CLI**
 - **Nome**
 - **Cognome**
 - **Nome società**

Le chiamate dal vivo vengono raggruppate in base all'opzione selezionata.

6.3 Elaborazione delle chiamate

È possibile utilizzare myAgent per rispondere a una chiamata, per inserire o cercare informazioni sul chiamante e per assegnare una chiamata a una categoria specifica (ad es. Ordini, Reclami, Servizio, ecc.) dopo aver completato la chiamata.

Durante l'elaborazione delle chiamate è possibile:

- Aggiungere i dettagli di contatto del chiamante:
È possibile salvare i seguenti dettagli di contatto per un chiamante per le chiamate con numero di telefono trasmesso: **Titolo**, **Nome**, **Cognome** e **Società**. Questi dettagli vengono salvati nella rubrica esterna e successivamente visualizzati nella schermata popup Chiamata in arrivo myAgent per le chiamate provenienti dallo stesso numero non appena la rubrica esterna è stata aggiornata nel client. In questo caso, il numero di telefono del chiamante è assegnato e impostato come **Ufficio 1**.
- Visualizzare le note sul chiamante corrente o salvare le note per le chiamate future.
- Visualizzare Cronologia chiamanti:
Cronologia chiamanti mostra i dettagli di tutte le chiamate precedenti dello stesso chiamante con **Numero chiamata in arrivo**, **Numero di telefono chiamante**, **Data inizio**, **Ora inizio**, **Tipo di chiamata** e **Numero della coda**. Il tipo di chiamata è rappresentato da un'icona (Chiamata in arrivo, Chiamata registrata, ecc.).

- Eseguire un'elaborazione:

Durante l'elaborazione (periodo dell'orario lavorativo), è possibile assegnare le chiamate in entrata a una categoria specifica (ad es. Ordini, Reclami, Servizio, ecc.). L'assegnazione viene effettuata dopo aver completato la chiamata (durante il periodo dell'orario lavorativo) selezionando un motivo di elaborazione. Un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può definire i motivi di elaborazione previsti per una coda in WBM e organizzarli in gruppi. Nel farlo, definisce anche se è obbligatorio specificare un motivo di elaborazione. È inoltre possibile specificare i motivi di elaborazione multipla per una chiamata. Valutando i motivi di elaborazione, gli agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, ad esempio, monitorano il successo di una promozione.

Gli strumenti principali per elaborare le chiamate sono la schermata popup Chiamata in arrivo myAgent e l'elenco **Chiamate in tempo reale**.

Schermata popup per Chiamate

Quando una chiamata in arrivo raggiunge un agente, la schermata popup si apre automaticamente per quell'agente, a condizione che un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore abbia configurato questa funzione in WBM. Inoltre, l'agente può anche aprire la schermata popup per le chiamate precedenti in Elenco chiamanti. La schermata popup di una chiamata in arrivo myAgent contiene i seguenti elementi per l'elaborazione delle chiamate, oltre ai pulsanti per le funzioni di chiamata:

Informazioni sulla chiamata:

- **Coda, Numero di telefono** del chiamante (se trasmesso), **ID chiamata** ed eventualmente un **Numero richiamata**.
- Campi per i dettagli di contatto.
- Opzione **Assistenza**
- Pulsante **Riproduci**
- **Codice elaborazione**
- **Note** degli agenti sulle chiamate precedenti dello stesso chiamante
- **Cronologia chiamanti**

Concetti correlati

[Elementi dell'interfaccia utente](#) alla pagina 12

[Funzioni di chiamata](#) alla pagina 35

6.3.1 Risposta a una chiamata

Passo a passo

Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Fare clic su **Accetta e avvia lavoro con questa chiamata**, nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- Fare clic su **Rispondi** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.

6.3.2 Modifica dei dettagli di contatto del chiamante corrente

Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Rinomina** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- 2) Inserire **Titolo**, **Nome**, **Cognome** e **Società**.
- 3) Fare clic su **Salva**.

6.3.3 Aggiunta di una nota per il chiamante corrente

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Note** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- 2) Inserire il testo desiderato nel campo **Aggiungi nota**.
Una volta inserita una nota, il pulsante **+ Aggiungi nota** si attiva.
- 3) Fare clic su **+ Aggiungi Nota**.

6.3.4 Modifica di una nota per il chiamante corrente

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Note** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- 2) Cercare o individuare la nota che si desidera modificare e farvi doppio clic sopra.
- 3) Modificare la nota e premere **Invio**.

6.3.5 Visualizzazione di Cronologia chiamanti

Passo a passo

Fare clic su **Cronologia chiamanti** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.

6.3.6 Completamento di una chiamata

Passo a passo

- 1) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Fare clic su  **Disconnetti** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
 - Fare clic su **Disconnetti** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.
- 2) Se pertinente, inserire un motivo di elaborazione; vedere [Specificare un motivo di elaborazione](#) alla pagina 28.
- 3) Fare clic su **Chiudi** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
La chiamata viene contrassegnata come  completata nella colonna **Chiamata completata** del pannello **Elenchi chiamate**.

6.3.7 Specificare un motivo di elaborazione

Prerequisiti

L'elaborazione semplice o l'elaborazione multipla è stata attivata per la relativa coda.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Codice elaborazione** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:

Se	Allora
L'elaborazione semplice è attivata per la relativa coda.	Selezionare la casella di controllo per il motivo di elaborazione desiderato.
L'elaborazione multipla è stata attivata per la relativa coda.	Fare clic sul gruppo desiderato di motivi di elaborazione. Selezionare la casella di controllo/le caselle di controllo per il motivo/i motivi di elaborazione desiderato/desiderati. Se si desidera specificare un motivo di elaborazione di un altro gruppo, ripetere i due passaggi.

- 3) Fare clic su **Chiudi**.

6.3.8 Diventare disponibile dopo una chiamata persa

Passo a passo

Fare clic su **Ricezione chiamate** nella schermata popup **Chiamata persa**.

6.4 Elaborazione di fax ed e-mail

È possibile utilizzare myAgent per ricevere e-mail e fax e per assegnarli a categorie specifiche (Ordini, Reclami, Servizio, ecc.).

Quando si elaborano fax ed e-mail, è possibile

- Visualizzare la cronologia del mittente in Cronologia chiamanti.
Tutti i fax e le e-mail dallo stesso mittente vengono visualizzati con **Data / Ora e Oggetto**.
- Eseguire un'elaborazione:

Durante l'elaborazione, è possibile assegnare i fax e le e-mail ricevuti a categorie specifiche (Ordini, Reclami, Servizio, ecc.). L'assegnazione viene effettuata durante il periodo di elaborazione selezionando un motivo di elaborazione. Un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può definire i motivi di elaborazione previsti per una coda in WBM e organizzarli in gruppi. Nel farlo, definisce anche se è obbligatorio specificare un motivo di elaborazione. È possibile specificare più motivi

di elaborazione multipla per fax ed e-mail ricevuti. Valutando i motivi di elaborazione, gli agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, ad esempio, monitorano il successo di una promozione.

- Contrassegnare un fax o un'e-mail per il completamento.

È possibile impostare un orario dopo il quale il fax o l'e-mail verranno nuovamente recapitati all'utente.

Gli aiuti principali per l'elaborazione di fax ed e-mail sono i pannelli **Chiamate in tempo reale**, **Elenco chiamate**, le finestre popup **Fax in arrivo** ed **Email ricevute** e **Chiamate in tempo reale**.

Schermata popup per Fax

Quando un fax in arrivo raggiunge un agente, la schermata popup **Fax in arrivo** si apre automaticamente per quell'agente, a condizione che un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore abbia configurato questa funzione in WBM. La schermata popup **Fax in arrivo** contiene i seguenti elementi per l'elaborazione del fax:

- Informazioni sul fax:
 - Coda**, **Numero di telefono** del mittente (se trasmesso), **Data / Ora**, **CC** (ulteriori destinatari del fax, se presenti) e **Oggetto**.
- Pulsante **Elaborazione**
- Pulsante **Componi**
- Pulsante **Riprogramma**
- **Rispondi**
- **Rispondi**
- **Cronologia**

Il contenuto del fax viene visualizzato sullo schermo come file PDF o TIFF. L'amministratore può configurare se i messaggi fax vengono salvati come file PDF o TIFF a livello di sistema.

Finestre popup per E-mail

Quando una chiamata in arrivo raggiunge un agente, la schermata popup **Email ricevute** si apre automaticamente per quell'agente, a condizione che un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore abbia configurato questa funzione in WBM. La schermata popup **Email ricevute** contiene i seguenti elementi per l'elaborazione dell'e-mail:

- Informazioni sull'e-mail:
 - Coda**, **Da** del mittente (indirizzo e-mail del mittente), **Data / Ora**, **CC** (ulteriori destinatari dell'e-mail, se presenti) e **Oggetto**.
- Testo e-mail
- **Allegati**
- Pulsante **Elaborazione**
- Pulsante **Componi**
- Pulsante **Riprogramma**
- **Rispondi**
- **Rispondi**
- **Cronologia**

6.4.1 Visualizzazione di un fax

Prerequisiti

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Accetta e avvia lavoro con questa chiamata.** nella schermata popup del messaggio fax.
- 2) Fare clic sulla scheda **Messaggio fax.**
Viene visualizzato il contenuto del messaggio fax.

6.4.2 Accettazione di un'e-mail

Passo a passo

Fare clic su **Accetta e avvia lavoro con questa chiamata.** nella schermata popup del messaggio e-mail.

6.4.3 Risposta a un fax

Prerequisiti

L'utente ha accettato il fax, ma non ha ancora finito di elaborarlo.

Passo a passo

- 1) Fare clic sulla scheda **Rispondi** nella schermata popup del messaggio fax.
- 2) Cercare i contatti desiderati nel campo **Destinatari** campo e fare clic **OK.**
- 3) Se disponibile, selezionare una copertina dall'elenco a discesa **Copertina.**
- 4) Premere **Invia.**
Si riceve un messaggio di conferma **Spooling del fax eseguito.**

6.4.4 Risposta a un'e-mail

Passo a passo

Fare clic sulla scheda **Rispondi** nella schermata popup dell'e-mail.

6.4.5 Completamento di un fax

Prerequisiti

L'utente ha terminato l'elaborazione del fax.

Passo a passo

- 1) Selezionare la casella di controllo **La chiamata è stata completata** nella finestra popup del messaggio fax.
- 2) Selezionare un motivo di elaborazione dall'elenco a discesa nella **Codice elaborazione.**
- 3) Fare clic su **Chiudi.**

6.4.6 Completamento di un'e-mail

Prerequisiti

L'utente ha terminato l'elaborazione dell'e-mail.

Passo a passo

- 1) Selezionare la casella di controllo **Questa e-mail è completata.** nella schermata popup dell'e-mail.
- 2) Fare clic su **Chiudi**.

6.4.7 Pianificazione di un fax per il completamento

Prerequisiti

L'utente ha accettato il fax, ma non ha ancora finito di elaborarlo.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Riprogramma questa chiamata per un'ora successiva** nella schermata popup del messaggio fax.
- 2) Selezionare la casella di controllo **Riprogramma per un altro orario** nella finestra popup **Completa o riprogramma chiamata**.
- 3) Selezionare data, ora, coda e agente per gestire il messaggio fax. Se si intende gestire il messaggio fax, fare clic su **Assegna a me**.
- 4) Fare clic su **OK**.

6.4.8 Pianificazione di un'e-mail per il completamento

Prerequisiti

L'utente ha accettato l'e-mail, ma non ha ancora finito di elaborarla.

Passo a passo

- 1) Fare clic sulla **Riprogramma** nella schermata popup dell'e-mail.
- 2) Selezionare **Data e Ora**.
- 3) Fare clic su **OK**.
- 4) Fare clic su **Chiudi**.

6.4.9 Visualizzazione della cronologia del mittente fax corrente

Passo a passo

Fare clic su **Cronologia chiamanti** nella schermata popup del messaggio fax.

6.4.10 Visualizzazione della cronologia del mittente e-mail corrente

Passo a passo

Fare clic su **Cronologia chiamanti** nella schermata popup dell'e-mail.

6.4.11 Specificare un motivo di elaborazione per un fax

Prerequisiti

L'elaborazione semplice o multipla è stata attivata per la relativa coda.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Codice elaborazione** nella schermata popup del messaggio fax.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:

Se	Allora
L'elaborazione semplice è attivata per la relativa coda.	Selezionare la casella di controllo per il motivo dell'elaborazione desiderato.
L'elaborazione multipla è stata attivata per la relativa coda.	Fare clic sul gruppo desiderato di motivi di elaborazione. Selezionare la casella di controllo/ le caselle di controllo per il motivo/ i motivi di elaborazione desiderato/ desiderati. Se si desidera specificare un motivo di elaborazione di un altro gruppo, ripetere i due passaggi.

- 3) Fare clic su **Chiudi**.

6.4.12 Specificare un motivo di elaborazione per un'e-mail

Prerequisiti

L'elaborazione semplice o l'elaborazione multipla è stata attivata per la relativa coda.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Codice elaborazione** nella schermata popup dell'e-mail.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:

Se	Allora
L'elaborazione semplice è attivata per la relativa coda.	Selezionare la casella di controllo per il motivo dell'elaborazione desiderato.
L'elaborazione multipla è stata attivata per la relativa coda.	Fare clic sul gruppo desiderato di motivi di elaborazione. Selezionare la casella di controllo/ le caselle di controllo per il motivo/ i motivi di elaborazione desiderato/ desiderati. Se si desidera specificare un motivo di elaborazione di un altro gruppo, ripetere i due passaggi.

- 3) Fare clic su **Chiudi**.

6.4.13 Inoltro di un fax a una coda

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Inoltra questa chiamata a un'altra coda**.
- 2) Selezionare una coda dall'elenco a discesa.

6.4.14 Invio di un'e-mail per conto di Coda

Prerequisiti

Un **Indirizzo e-mail del mittente** deve essere inserito in Configurazione coda.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Agenti** nella finestra principale di myAgent.
- 2) Fare clic destro sulla coda in myAgent e fare clic su **Invia e-mail**.
Il sistema visualizzerà una nuova e-mail pronta per essere compilata e inviata dall'agente.

6.5 Orario lavorativo

Il tempo di lavoro consente di completare le attività amministrative eventualmente necessarie dopo aver terminato una chiamata o letto un fax o un'e-mail prima di ricevere la chiamata, il fax o l'e-mail successiva.

Al termine di una chiamata (fax o e-mail) e alla chiusura della schermata pop-up associata, si passa automaticamente al tempo di lavoro predefinito. Allo scadere di questo periodo di tempo, si ritorna automaticamente allo stato connesso.

Se necessario, è possibile prolungare il tempo di lavoro più di una volta. Per essere disponibili per nuove chiamate, fax ed e-mail, è necessario terminare il tempo di lavoro in corso o attendere che scada.

Il tempo di lavoro massimo supportato è di circa 16 minuti (999 secondi).

6.5.1 Estensione dell'orario lavorativo

Passo a passo

Fare clic su **Orario lavorativo** nella barra laterale.

Nota: Se necessario, è possibile ripetere questo passaggio tutte le volte che servono per prolungare l'orario lavorativo.

L'orario lavorativo impostato per l'utente in questa coda viene prolungato.

6.5.2 Terminare l'orario lavorativo

Passo a passo

Fare clic su **Ricezione chiamate** nella barra laterale.

6.6 Pausa

All'inizio di una pausa, specificare il tipo e la durata pianificata della propria pausa. Per essere nuovamente disponibile per chiamate, fax ed e-mail, è necessario terminare la pausa in corso.

Pausa non viene visualizzato per impostazione predefinita nella barra laterale. Deve essere configurato da un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, tramite VSAdmin in WBM.

I tipi di pausa disponibili e la durata della pausa sono configurati anche da un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, tramite VSAdmin in WBM. La durata massima della pausa supportata è 90 minuti.

6.6.1 Avvio di una pausa

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Pausa** nella barra laterale.
Viene visualizzata la finestra popup **Seleziona tipo di pausa**.
- 2) Facendo clic sulla freccia Giù e selezionare il tipo di pausa desiderato dall'elenco.
- 3) Immettere la durata desiderata della pausa nel campo **Minut(i)**.
- 4) Fare clic su **OK**.

6.6.2 Terminare una pausa

Passo a passo

Fare clic su **Ricezione chiamate** nella barra laterale.

6.7 Richiamata agente

Richiamata agente consente a un chiamante in coda di lasciare un messaggio vocale (Richiesta di richiamata) per gli agenti. Il messaggio vocale mantiene la posizione del chiamante originale nella coda. Non appena un agente idoneo si libera, riceverà la chiamata, ascolterà il messaggio vocale lasciato dal chiamante e potrà richiamarlo.

Se l'agente raggiunge il chiamante, può contrassegnare la richiamata automatica come completata. Se il chiamante non è raggiungibile, l'agente può pianificare un promemoria programmato per la ripetizione della richiamata automatica. Al momento dell'esecuzione, viene rimesso nella coda associata.

Affinché un agente possa ricevere le richiamate automatiche, questa funzione deve essere attivata nella sua assegnazione agente.

Se per un chiamante viene impostato un agente preferito, il sistema tenta innanzitutto di trasmettere le richieste di richiamata di quel chiamante all'agente preferito. Se l'agente preferito non è disponibile, la richiesta di richiamata verrà inoltrata a uno qualsiasi degli agenti disponibili.

6.7.1 Effettuare una richiamata automatica

Prerequisiti

L'utente ha accettato la richiamata e ascoltato il messaggio del chiamante.

Passo a passo

Fare clic su **Componi**, quindi su **Componi**.

6.7.2 Chiusura di una richiamata automatica

Prerequisiti

L'utente ha eseguito una richiamata e ha raggiunto il chiamante.

Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Disconnetti** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- 2) Se pertinente, inserire un motivo di elaborazione; vedere [Specificare un motivo di elaborazione](#) alla pagina 28.
- 3) Fare clic su **Chiudi** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.

6.7.3 Riprogrammazione di una richiamata automatica

Prerequisiti

L'utente ha richiamato il chiamante, ma non l'ha ancora raggiunto.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Disconnetti** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- 2) Fare clic su **Riprogramma**.
- 3) Selezionare la **Data** desiderata e l'**Ora**.
- 4) Facoltativamente, selezionare l'agente desiderato per eseguire la richiamata automatica e fare clic su **OK**. Se non viene selezionato alcun agente, la richiamata automatica riprogrammata verrà instradata in modo casuale a un agente disponibile.
- 5) Fare clic su **Chiudi**.

6.8 Funzioni di chiamata

È possibile utilizzare myAgent per effettuare, mettere in attesa o trasferire le chiamate.

Di solito è possibile eseguire le funzioni di chiamata nella finestra popup Chiamata in arrivo myAgent e nel campo Componi / Cerca della finestra principale di myAgent.

Messa in attesa di una chiamata

L'interlocutore messo in attesa ascolta la musica su attesa o un annuncio finché non si riprende la chiamata.

Trasferimento di una chiamata

È possibile configurare i seguenti metodi per trasferire una chiamata a un agente, una coda o un utente:

- Trasferita rapida:
È possibile trasferire la chiamata senza che l'utente presso la destinazione risponda.
- Trasferita monitorata (Trasferimento consultazione):
 - Viene visualizzato il messaggio: L'altro utente desidera accettare la chiamata?.
 - Se l'utente risponde alla chiamata e accetta di trasferire la chiamata, fare clic su **Sì**.
 - Altrimenti, fare clic su **No**. La trasferta viene annullata e si continua la chiamata.

Trasferimento di una chiamata a una coda o un agente

L'agente che risponde alla chiamata può leggere e modificare le informazioni per il chiamante corrente e può anche eseguire l'elaborazione.

Risposta a una chiamata

È possibile rispondere a una chiamata segnalata a un altro agente. Ad esempio, se gli agenti lasciano la propria postazione senza modificare il proprio stato (Pausa, ecc.).

Concetti correlati

[Elementi dell'interfaccia utente](#) alla pagina 12

[Elaborazione delle chiamate](#) alla pagina 25

[Elenco chiamate](#) alla pagina 42

6.8.1 Inizio di una chiamata

Passo a passo

Nel campo **Componi / Cerca** della finestra principale di myAgent, eseguire una delle seguenti operazioni:

- Inserire il numero di telefono in formato compatibile per la composizione o canonico; quindi, premere **Invio** oppure fare clic su  **Componi** in una voce dell'elenco dei risultati della ricerca.

- Inserire le prime lettere di un nome (almeno 3 caratteri). Tutti i nomi che iniziano con le lettere inserite vengono visualizzati in un elenco dei risultati della ricerca. Fare clic su  **Componi** nella voce desiderata.

Se si desidera mostrare tutti i risultati, premere **Invio**; quindi, selezionare la voce desiderata nell'elenco dei risultati ed eseguire una delle seguenti operazioni:

- Nel menu di scelta rapida, fare clic sul numero di telefono dell'utente desiderato.
- Fare clic su  **Componi**.

Concetti correlati

[Formati dei numeri di telefono](#) alla pagina 117

6.8.2 Esecuzione di una chiamata da Elenco chiamate

Prerequisiti

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Fare clic sulla chiamata desiderata in **Elenco chiamate**.
- 2) Fare clic su **Componi** nel menu di scelta rapida di questa chiamata e selezionare il numero di telefono desiderato.

Attività correlate

[Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43

6.8.3 Esecuzione di una chiamata da Rubrica interna

Prerequisiti

Il pannello Rubrica interna è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Rubrica interna** nella barra laterale.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Selezionare la voce della rubrica pertinente e fare clic su  **Componi**.
 - Nel menu di scelta rapida della voce della rubrica pertinente, fare clic sul numero di telefono desiderato.

6.8.4 Esecuzione di una chiamata con un pulsante posto operatore

Prerequisiti

Il pannello Pulsanti posto operatore è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna](#) alla pagina 69.

Passo a passo

Fare clic sul pulsante posto operatore pertinente.

Concetti correlati

[Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

6.8.5 Messa in attesa di una chiamata

Passo a passo

1) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Fare clic su **|| Metti in attesa** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- Fare clic su **|| Metti in attesa** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.

2) Se si desidera proseguire la chiamata, sono disponibili le seguenti opzioni:

- Fare clic su **▶ Riprendi** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- Fare clic su **▶ Riprendi** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.

6.8.6 Trasferimento di una chiamata a un agente

Prerequisiti

L'utente ha accettato una chiamata.

Passo a passo

1) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Fare clic su **▶ Trasferisci** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- Fare clic su **▶ Trasferisci** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.

2) Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Mostra soltanto utenti disponibili**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Selezionare l'agente desiderato e fare clic su **Trasferisci**.
- Inserire il numero di telefono dell'agente desiderato nel campo **Destinazione** e fare clic su **Trasferisci**.

4) Se viene visualizzata una schermata popup con il messaggio: *L'altro utente desidera accettare la chiamata?*, fare clic su **Sì**.

5) Fare clic su **Chiudi**.

L'agente che risponde alla chiamata può leggere e modificare le informazioni per il chiamante corrente e può anche eseguire l'elaborazione.

6.8.7 Inoltro di una chiamata a una coda

Prerequisiti

L'utente ha accettato una chiamata.

Passo a passo

1) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Fare clic su  **Inoltra questa chiamata a un'altra coda** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
- Fare clic su  **Inoltra questa chiamata a un'altra coda** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.

2) Fare clic sulla coda desiderata dall'elenco per trasferire la chiamata.

3) Se viene visualizzata una schermata popup con il messaggio: *L'altro utente desidera accettare la chiamata?*, fare clic su **Sì**.

4) Fare clic su **Chiudi**.

L'agente che risponde alla chiamata può leggere e modificare le informazioni per il chiamante corrente e può anche eseguire l'elaborazione.

6.8.8 Trasferimento di una chiamata con un pulsante posto operatore

Prerequisiti

L'utente ha accettato una chiamata.

Il pannello Pulsanti posto operatore è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

1) Fare clic sul pulsante posto operatore dell'utente desiderato.

2) Se viene visualizzata una schermata popup con il messaggio: *L'altro utente desidera accettare la chiamata?*, fare clic su **Sì**.

Suggerimento:

Dopo il trasferimento, la chiamata non viene più trattata come una chiamata del Contact Center.

Concetti correlati

[Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

6.8.9 Risposta a una chiamata per un agente

Prerequisiti

Il pannello **Rubrica interna** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna](#) alla pagina 69

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Rubrica interna**, fare clic su  e selezionare la casella di controllo **Visualizza solo agenti**.
- 2) Fare clic su **Risposta per assente** nel menu di scelta rapida dell'agente per il quale viene segnalata la chiamata.

Dopo aver risposto alla chiamata, è possibile leggere e modificare le informazioni per il chiamante corrente ed eseguire anche l'elaborazione.

6.8.10 Risposta a una chiamata con un pulsante posto operatore

Prerequisiti

Il pannello Pulsanti posto operatore è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

La chiamata viene segnalata a un agente per il quale è stato assegnato un pulsante posto operatore.

Passo a passo

Nel menu di scelta rapida del pulsante posto operatore, fare clic su **Risposta per assente**.

Dopo aver risposto alla chiamata, è possibile leggere e modificare le informazioni per il chiamante corrente ed eseguire anche l'elaborazione.

Concetti correlati

[Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

6.8.11 Registrazione di una chiamata

Prerequisiti

Nel sistema di comunicazione è stata attivata la registrazione di conversazioni e l'utente ha accettato una chiamata.

Durante la registrazione viene riprodotto e ripetuto ad intervalli regolari un tono di avviso (bip). Se il sistema di comunicazione è configurato per la Francia, ad esempio, gli interlocutori ricevono un annuncio all'inizio della registrazione per indicare che la registrazione della chiamata è in corso. Al termine della registrazione, viene aggiunto all'elenco chiamanti dell'agente che ha eseguito la registrazione.

Passo a passo

- 1) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Fare clic su  **Fare clic per avviare la registrazione della chiamata attiva** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
 - Fare clic su  **Registra** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.

- 2) Se si desidera interrompere la registrazione prima della fine della chiamata, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Fare clic su  **Fare clic per avviare la registrazione della chiamata attiva.** nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
 - Fare clic su  **Stop registrazione** nell'icona della barra delle applicazioni della chiamata myAgent in arrivo.

Attività correlate

[Ascolto della registrazione di un chiamante](#) alla pagina 46

6.8.12 Richiesta di assistenza da Supervisor o Amministratori

Prerequisiti

L'utente ha accettato una chiamata.

Durante una chiamata è possibile richiedere l'assistenza di un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore. Nel farlo, è possibile specificare il motivo e il tipo di assistenza di cui si ha bisogno: Invio messaggi immediato, Ascolto chiamata o Inclusione in chiamata. È possibile indicare l'urgenza della propria richiesta al Supervisore o all'Amministratore selezionando il tempo di risposta desiderato.

Passo a passo

- 1) Fare clic su  **Assistenza** nella barra laterale o nella schermata popup della chiamata myAgent in arrivo.
Viene visualizzata la finestra popup **Assistenza**.
- 2) Fare clic sul testo sottolineato in alto a destra della finestra **Assistenza** e selezionare una delle seguenti opzioni:
 - a) Se si desidera assistenza tramite messaggio istantaneo da parte di un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, selezionare **Richiesta assistenza testuale**.
 - b) Se si desidera assistenza tramite inclusione nella chiamata da parte di un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, selezionare **Richiesta intrusione in chiamata** (opzione predefinita).
 - c) Se si desidera assistenza tramite ascolto chiamata da parte di un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, selezionare **Richiesto ascolto chiamata**.
- 3) Inserire il motivo della richiesta nel campo **Richiedi informazioni** e fare clic su **Richiesta**.

Nota: Se si desidera terminare anticipatamente la richiesta di assistenza, fare clic su **Arresta** e chiudere la finestra **Assistenza**.

Se la richiesta di assistenza non viene accettata entro il periodo di tempo selezionato, è possibile avviare una nuova richiesta facendo clic su **Richiesta**.

- 4) Dopo aver ricevuto il messaggio ... vi sta fornendo assistenza per la chiamata, è possibile scambiare ulteriori messaggi istantanei con

il Supervisore o l'Amministratore inserendo il proprio messaggio istantaneo nel campo inferiore della finestra e premendo **Invio**.

6.9 Elenco chiamate

Elenco chiamate mostra i dettagli sulle chiamate, fax ed e-mail precedenti. Se si desidera, è possibile filtrare queste chiamate per periodo di tempo, coda, agente e altri criteri. È inoltre possibile raggruppare le voci per tipo, data, coda e agente, ad esempio. In Elenco chiamate è possibile effettuare ricerche per nome, cognome e nome società.

Per ogni chiamata, fax ed e-mail, Elenco chiamate contiene le seguenti informazioni:

- Tipo di chiamata (icona)

Icona	Tipo di chiamata
	Chiamata in arrivo
	Richiamata automatica
	Chiamata registrata
	Fax
	E-mail

- **ID chiamata**

Inizia con 1 e viene incrementato di 1 per ogni nuova chiamata, fax ed e-mail.

- **Data inizio**
- **Ora inizio**
- **Coda**
- **Agente/stato** (numero di telefono dell'agente, stato della chiamata, fax o e-mail, ad es. Chiamata abbandonata. Per le chiamate trasferite all'esterno del Contact Center, mostra le informazioni sul trasferimento e sulla destinazione.)
- **Ora C**
- **Conversazione**
- **Avviso**
- **CLI**
- **Titolo** del chiamante o del mittente
- **Cognome** del chiamante o del mittente
- **Nome** del chiamante o del mittente
- **Società** del chiamante o del mittente
- **ID cliente**
- **Chiamata completata**
- **Pianificata**

Per ogni chiamata in Elenco chiamate, è presente anche una Cronologia chiamanti con le seguenti informazioni sulle chiamate precedenti dello stesso chiamante:

- **Tipo di chiamata (icona)**
- **ID chiamata**
- **Numero di telefono** del chiamante
- **Data / Ora**
- **Coda**
- **Agente/stato** (numero di telefono dell'agente / stato della chiamata, fax o e-mail, ad es. Chiamata abbandonata. In caso di chiamate trasferite, mostra le informazioni che la chiamata è stata trasferita insieme alla destinazione del trasferimento.)

Per ogni fax ed e-mail in Elenco chiamate, è presente anche una Cronologia chiamate con le seguenti informazioni sui fax ed e-mail precedenti dello stesso chiamante:

- **Tipo di chiamata (icona)**
- **Data / Ora**
- **Oggetto**

Concetti correlati

[Funzioni di chiamata](#) alla pagina 35

6.9.1 Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate

I dettagli sulle chiamate risposte, sui fax e sulle e-mail ricevuti e sulle chiamate e sulle e-mail abbandonate vengono visualizzati nel pannello **Elenco chiamate**.

Passo a passo

- 1) Per aprire il pannello **Elenco chiamate**, fare clic su **Elenco chiamate** nella barra laterale.
Il pannello si apre in una finestra popup.
- 2) Per chiudere il pannello **Elenco chiamate**:
 - a) Se il pannello è aperto nella finestra principale di myAgent, fare clic su **Elenco chiamate** nella barra laterale.
 - b) Se il pannello è aperto in una finestra separata, fare clic su **x** nell'angolo in alto a destra.

Attività correlate

[Esecuzione di una chiamata da Elenco chiamate](#) alla pagina 37

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

6.9.2 Filtrare Elenco chiamate

Prerequisiti

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, fare clic su  per selezionare una delle seguenti opzioni: **Oggi**, **Ieri**, **Questa settimana**, **Questo mese**, **Quest'anno**.
- 2) Selezionare il periodo di tempo desiderato negli elenchi a discesa **Data inizio**, **Ora inizio**, **Data fine** e **Ora fine**.
- 3) Selezionare la coda desiderata nell'elenco a discesa della coda.
- 4) Selezionare l'agente desiderato nell'elenco a discesa degli agenti.
- 5) Selezionare una delle seguenti opzioni per le chiamate in arrivo facendo clic su 
 - Se si desidera visualizzare le proprie chiamate in arrivo, attivare il dispositivo di scorrimento **Chiamata in arrivo**.
 - Se non si desidera visualizzare le proprie chiamate in arrivo, spostare il dispositivo di scorrimento **Chiamata in arrivo**.
- 6) Selezionare una delle seguenti opzioni per l'e-mail facendo clic su 
 - Se si desidera visualizzare l'e-mail, attivare il dispositivo di scorrimento **Chiamate e-mail**.
 - Se non si desidera visualizzare alcuna e-mail, disattivare il dispositivo di scorrimento **Chiamate e-mail**.
- 7) Selezionare una delle seguenti opzioni per il fax di richiamata automatica facendo clic su 
 - Se si desidera visualizzare il fax, attivare il dispositivo di scorrimento **Chiamate fax**.
 - Se non si desidera visualizzare il fax, disattivare il dispositivo di scorrimento **Chiamate fax**.
- 8) Selezionare una delle seguenti opzioni per le richiamate facendo clic su 
 - Se si desidera visualizzare le proprie richiamate, attivare il dispositivo di scorrimento **Richiamata**.
 - Se non si desidera visualizzare le proprie richiamate, disattivare il dispositivo di scorrimento **Richiamata**.
- 9) Selezionare una delle seguenti opzioni per le chiamate completate facendo clic su 
 - Se si desidera visualizzare le proprie chiamate completate, attivare il dispositivo di scorrimento **Completata**.
 - Se non si desidera visualizzare le proprie chiamate completate, disattivare il dispositivo di scorrimento **Completata**.
- 10) Selezionare una delle seguenti opzioni per le chiamate non complete facendo clic su 
 - Se si desidera visualizzare le proprie chiamate con complete, attivare il dispositivo di scorrimento **Non completo**.
 - Se non si desidera visualizzare le proprie chiamate non complete, disattivare il dispositivo di scorrimento **Non completo**.

- 11) Selezionare una delle seguenti opzioni per le chiamate pianificate facendo clic su :
 - Se si desidera visualizzare solo le chiamate pianificate, attivare il dispositivo di scorrimento **Solo chiamate pianificate**.
 - Se non si desidera visualizzare le chiamate pianificate, disattivare il dispositivo di scorrimento **Solo chiamate pianificate**.
- 12) Se si desidera ordinare Elenco chiamate in ordine alfanumerico crescente, fare clic sul titolo della colonna corrispondente. Fare nuovamente clic per ordinare in ordine decrescente.
- 13) Se si desidera raggruppare le chiamate, fare clic sull'elenco a discesa **Raggruppa per** e selezionare se le voci devono essere raggruppate e, in tal caso, in base a quale criterio.
 Se non selezioni almeno una delle caselle di controllo **Chiamata in arrivo**, **Chiamate e-mail**, **Chiamate fax**, **Richiamata**, **Completato**, **Non completo** e **Solo chiamate pianificate**, non verrà visualizzata alcuna chiamata.

6.9.3 Visualizzazione della cronologia di un chiamante

Prerequisiti

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Fare doppio clic sulla chiamata desiderata in Elenco chiamate.
- 2) Fare clic su **Cronologia chiamanti** nella schermata popup.

6.9.4 Visualizzazione della cronologia di un mittente fax

Prerequisiti

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Fare doppio clic sul fax desiderato in Elenco chiamate.
- 2) Fare clic su **Cronologia chiamanti** nella schermata popup.

6.9.5 Visualizzazione della cronologia di un mittente e-mail

Prerequisiti

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Fare doppio clic sull'e-mail desiderata in Elenco chiamate.
- 2) Fare clic su **Cronologia chiamanti** nella schermata popup.

6.9.6 Ascolto della registrazione di un chiamante

Prerequisiti

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Fare clic sul chiamate desiderato in **Elenco chiamate**. Le chiamate con registrazioni hanno l'icona  **Registra**.
- 2) Nel menu di scelta rapida di questa chiamata, fare clic su **Riproduci**. La registrazione viene riprodotta tramite l'applicazione predefinita del sistema.

Attività correlate

[Registrazione di una chiamata](#) alla pagina 40

[Registrazione delle chiamate come supervisore o amministratore](#) alla pagina 60

6.10 Cronologia chiamanti

Nel pop-up di una chiamata in arrivo la scheda **Cronologia chiamanti** visualizza la cronologia del chiamante.

In Cronologia chiamanti ogni voce rappresenta una chiamata. Ogni riga di immissione visualizza la coda in cui la chiamata entra per prima, l'agente che ha risposto a questa chiamata e la data inizio/fine in cui la chiamata è stata gestita da questo agente da questa coda.

Se una voce di chiamata ha più segmenti, ossia la chiamata è stata trasferita tra gli agenti, accanto ad essa è presente la freccia a discesa. È possibile fare clic su questa freccia per visualizzare tutti i segmenti per questa chiamata.

In una voce di chiamata con segmenti, ogni segmento visualizza la coda in cui entra la chiamata, l'agente che gestisce questa chiamata e la data inizio/fine in cui la chiamata è stata gestita da questo agente da questa coda.

Nell'esempio seguente, la voce di chiamata con **ID chiamata 275** è stata gestita da due agenti, per cui ha due segmenti.

Primo segmento:

- ID chiamata 275
- Chiamante 603
- Data e ora di inizio 30/5/2023 alle 3:30:12
- Agente che ha terminato la chiamata 602
- Coda test641

Secondo segmento:

- Data e ora di inizio 3:30:12
- Data e ora di fine 3:30:47
- Agente che inizialmente ha risposto alla chiamata s601 netw_1
- Coda test640

The screenshot displays the 'Bacheca (Dettagli coda)' interface. At the top, it shows 'Inbound Call: 275 ()'. Below this, the agent's profile is shown with a placeholder icon, the name 'test641', and 'Extension: 603'. A search bar contains '603'. There are icons for a phone, a play button, a pause button, and a stop button. Below the search bar, there are tabs for 'Wrapup code', 'Notes', and 'Caller History'. The 'Caller History' tab is selected, showing a list of calls. The first call is from '275 603' on '10/7/2023 3:30:12 μμ', routed to 'test641' and 's602 netw_2'. Below this is a table with columns: 'Start Date', 'End Date', 'Agent', 'Queue', and an empty column. The table has one row of data: '10/7/2023 3:30:12 μμ', '10/7/2023 3:30:47 μμ', 's601 netw_1', 'test640', and a red 'X' icon. Below the table, there is another call entry: '269 603' on '26/6/2023 2:53:28 μμ', routed to 'test641' and 's602 netw_2'.

6.11 Bacheca (Dettagli coda)

Le informazioni statistiche sulle code sono presentate in **Bacheca**.

Bacheca

Bacheca contiene le statistiche di chiamate, fax ed e-mail per il giorno corrente in forma tabellare.

Come agente con il livello di autorizzazione Agente, è possibile visualizzare tutte le code a cui si è correntemente assegnati. In quanto agente con il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, si possono vedere tutte le code e i loro valori totali. Vengono visualizzati i seguenti valori:

- **Coda**
- **Chiamate in coda**
Numero di chiamate, fax ed e-mail.
- **Agente connesso**
Numero di agenti connessi.
- **Coda chiamate più lunga**
Durata in secondi del tempo di attesa in corso per la chiamata, il fax o l'e-mail meno recente.
- **Agente inattivo da più tempo**
Durata in secondi del tempo trascorso dalla ricezione della chiamata, del fax o dell'e-mail più recente.
- **Chiamate risposte oggi**
Totale delle chiamate risposte, nonché dei fax e delle e-mail ricevuti oggi.
- **Chiamate abbandonate oggi**
Totale delle chiamate e delle e-mail abbandonate oggi.

- **Totale chiamate**

Totale delle chiamate risposte, dei fax e delle e-mail ricevuti e delle chiamate ed e-mail abbandonate (a esclusione delle chiamate, dei fax e delle e-mail correntemente in coda).

6.11.1 Visualizzazione del pannello Bacheca

Passo a passo

- 1) Se il pannello Bacheca non è aperto, fare clic su **Bacheca** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

- 2) Aprire la barra degli strumenti del pannello. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

- 3) Fare clic su  **Opzioni**.

- 4) Selezionare **Bacheca** dall'elenco a discesa.

Attività correlate

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

6.12 Livello di servizio

Il grafico **Grado di servizio** mostra in tempo reale una rappresentazione a colonne con informazioni statistiche sulla qualità di commutazione delle code di attesa per le ultime 24 ore.

Gli agenti con livello di autorizzazione agente possono vedere ogni coda d'attesa assegnata loro, mentre gli agenti con livello di autorizzazione supervisore o amministratore possono vedere tutte le code d'attesa.

Gli agenti con livello di autorizzazione supervisore o amministratore possono configurare in WBM una soglia per la qualità di commutazione nella coda d'attesa. Confrontando i valori soglia con i tempi d'attesa effettivi dei chiamanti, è possibile valutare la qualità.

6.12.1 Visualizzazione del grafico del grado di servizio

Passo a passo

- 1) Se il pannello Bacheca non è aperto, fare clic su **Bacheca** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

- 2) Aprire la barra degli strumenti del pannello. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

- 3) Fare clic su  **Opzioni**.

- 4) Selezionare **Grado di servizio** dall'elenco a discesa.

Attività correlate

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

6.13 Media oraria

Il grafico **Media oraria** mostra un diagramma a barre in tempo reale con informazioni statistiche sui tempi di attesa in coda e sui tempi di conversazione per il periodo di 24 ore corrente.

Come agente con il livello di autorizzazione Agente, è possibile visualizzare tutte le code a cui si è attualmente assegnati. Come agente con il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, si possono vedere tutte le code. Vengono visualizzati i seguenti valori:

- **Tempo medio in coda** (secondi)

Aggiornato al completamento di ogni nuova chiamata in arrivo e di ogni nuovo fax ed e-mail in arrivo ricevuti.

- **Tempo medio di conversazione** (secondi)

Aggiornato al completamento di ogni nuova chiamata in arrivo e di ogni nuovo fax ed e-mail in arrivo ricevuti.

6.13.1 Visualizzazione del grafico Media oraria

Passo a passo

- 1) Se il pannello Bacheca non è aperto, fare clic su **Bacheca** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

- 2) Aprire la barra degli strumenti del pannello. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

- 3) Fare clic su  **Opzioni**.

- 4) Selezionare **Media oraria** dall'elenco a discesa.

Attività correlate

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

7 Funzioni per Supervisor o Amministratori

Gli agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore possiedono privilegi elevati. Oltre alle consuete funzioni disponibili per il livello di autorizzazione Agente, Supervisor e Amministratori possono accedere a funzioni aggiuntive in myAgent. Ad esempio, uno o più agenti possono essere assegnati alle code, rimossi dalle code e anche spostati tra le code. L'assegnazione (associazione) agente può essere utilizzata per definire le proprietà di un agente all'interno di una coda.

7.1 Bacheca visiva

Bacheca visiva è accessibile solo per gli agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Visualizza le seguenti opzioni:

Per ogni coda:

- **Chiamate attive**
- **Totale chiamate**
- **Agenti disponibili**
- **Totale agenti**
- **Grado di servizio (in percentuale)**
- **Chiamate risposte/abbandonate (in percentuale)**
- **Tempo/Intervallo di rotazione**

Per ogni agente:

- **Stato agente**
- **Tempo medio di conversazione**
- **Tempo medio di avviso**
- **Totale**

7.1.1 Visualizzazione del pannello Bacheca visiva

Passo a passo

- 1) Se il pannello Bacheca non è aperto, fare clic su **Bacheca** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.
- 2) Aprire la barra degli strumenti del pannello. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.
- 3) Fare clic su  **Opzioni**.
- 4) Selezionare **Bacheca visiva** dall'elenco a discesa.

7.1.2 Configurazione di Bacheca visiva

Bacheca visiva può essere configurato per alternare a intervalli specifici la visualizzazione delle code disponibili e totali.

Passo a passo

- 1) Aprire la barra degli strumenti del pannello. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.
- 2) Passare il mouse su **Bacheca visiva** per visualizzare il menu delle opzioni.
- 3) Alla voce **Visualizza code**, selezionare o deselezionare una coda da mostrare o nascondere relativamente a quella coda.
- 4) Selezionare o deselezionare **Visualizza totale** per mostrare o nascondere le informazioni relative a tutte le code (totali).
- 5) Impostare un valore compreso tra 5 e 180 secondi nel campo di input dell'opzione **Ruota ogni [] secondi**.

7.2 Assegnazione (associazione) agente

L'assegnazione (associazione) agente definisce le proprietà di un agente all'interno di una coda.

Assegnazione (associazione) agente

Un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può assegnare agenti a una o più code, rimuovere agenti dalle code o spostare agenti tra le code. Inoltre, può definire le seguenti proprietà delle assegnazioni agente:

- **Agente primario o Agente di overflow**

Chiamate, fax ed e-mail vengono distribuiti uniformemente agli agenti primari. Un agente di overflow, al contrario, riceve una chiamata, un fax o un'e-mail solo quando viene superato un numero specificato o un tempo di attesa specificato.

- **Attiva richiamata agente**

Richiamata agente consente a un chiamante in coda di lasciare un messaggio vocale per gli agenti. Non appena un agente idoneo si libera, riceverà la chiamata, ascolterà il messaggio vocale lasciato dal chiamante e potrà richiamarlo.

- **Livello interfaccia**

I livelli interfaccia controllano la distribuzione di chiamate, fax ed e-mail agli agenti. Gli agenti con livelli interfaccia più alti hanno la precedenza nella distribuzione. Se tutti gli agenti hanno lo stesso livello interfaccia, l'agente che è libero da più tempo riceve la chiamata, il fax o l'e-mail successivi.

- **Orario lavorativo**

Durata dell'orario lavorativo predefinito in secondi. L'orario lavorativo consente agli agenti di finire qualsiasi attività amministrativa che potrebbe essere richiesta dopo aver completato una chiamata o aver letto un fax o un'e-mail prima di ricevere la chiamata, il fax o l'e-mail successivi.

- **Overflow dopo chiamate in coda**

Un agente di overflow riceverà le chiamate, i fax e le e-mail eccedenti questo numero massimo.

- **Overflow dopo secondi in coda**

Un agente di overflow riceverà le chiamate, i fax e le e-mail che superano questo tempo di attesa.

L'area **Elenco associazioni dell'agente** mostra quali agenti sono assegnati a quali code. È possibile selezionare facoltativamente se queste assegnazioni devono essere visualizzate per tutte le code o solo per determinate code.

Stato agente

Nell'area **Elenco associazioni dell'agente**, l'icona di un agente fornisce informazioni sul suo stato.

Icona	Stato	Disponibile per chiamate, fax ed e-mail
	Connesso, agente primario L'agente è connesso alle code ed è un agente primario in questa coda. Tali agenti possono selezionare e accedere da qualsiasi telefono libero per accettare le chiamate del Contact Center.	X
	Connesso, agente di overflow L'agente è connesso alle code ed è un agente di overflow in questa coda. Tali agenti possono selezionare e accedere da qualsiasi telefono libero per accettare le chiamate del Contact Center.	X
	Disconnesso, agente primario L'agente non è connesso alle code. Per essere disponibile per chiamate, fax ed e-mail, deve prima accedere alle code.	—
	Disconnesso, agente di overflow L'agente non è connesso alle code. Per essere disponibile per chiamate, fax ed e-mail, deve prima accedere alle code.	—
	Chiamata in arrivo (prima che il telefono squilli)	—
	Il telefono squilla	—
	L'agente chiama	—
	L'agente è al telefono	—

Icona	Stato	Disponibile per chiamate, fax ed e-mail
	Post-elaborazione dopo una chiamata, un fax o un'e-mail Dopo aver completato una chiamata o letto un fax o un'e-mail, l'agente ha ancora la schermata popup associata aperta. Per essere nuovamente disponibile per chiamate, fax ed e-mail, l'agente deve chiudere la schermata popup.	—
	Scaduta dopo una chiamata, un fax o un'e-mail Dopo aver completato una chiamata o letto un fax o un'e-mail, l'agente ha lasciato aperta la schermata popup associata per troppo tempo. Per essere nuovamente disponibile per chiamate, fax ed e-mail, l'agente deve chiudere la schermata popup. Il tempo scaduto inizia dopo che l'agente ha chiuso il popup e il tempo della schermata popup è scaduto.	—
	Orario lavorativo, con indicazione o tempo rimanente (in secondi) Al termine di una chiamata (fax o e-mail) e alla chiusura della schermata popup associata, l'agente torna automaticamente all'orario lavorativo predefinito. Al termine dell'orario lavorativo, l'agente viene messo automaticamente nello stato Disponibile. L'agente può facoltativamente estendere l'orario lavorativo, più di una volta se necessario. Per essere disponibile per nuove chiamate, fax ed e-mail, deve prima terminare l'orario lavorativo in corso o attendere che scada.	—
	In pausa, con indicazione dell'orario di rientro L'agente specifica il tipo e la durata pianificata all'inizio della pausa. Per essere nuovamente disponibile per chiamate fax ed e-mail, deve terminare la pausa in corso.	—
	Scaduta dopo la pausa L'agente non ha completato la pausa anche se il tempo di pausa pianificato è scaduto. Per essere nuovamente disponibile per chiamate fax ed e-mail, deve terminare la pausa in corso.	—

Icona	Stato	Disponibile per chiamate, fax ed e-mail
	Non per agenti sempre disponibili: Chiamata, fax o e-mail persi L'agente non ha accettato una chiamata, fax o e-mail. Viene visualizzata la schermata popup Chiamata persa con il messaggio: Avete perso una chiamata. Per continuare a ricevere chiamate, fare clic sul pulsante sottostante. Per essere nuovamente disponibile per chiamate, fax ed e-mail, l'agente deve fare clic sulla schermata popup Ricezione chiamate.	—

Un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può cambiare lo stato di un agente. Per farlo, è necessario che l'agente pertinente abbia già avviato myAgent.

Ad esempio, se un agente non ha accettato una chiamata, un fax o un'e-mail, gli viene assegnato lo stato Non disponibile. Gli agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore possono cambiare questo stato per rendere nuovamente disponibile l'agente per chiamate, fax ed e-mail.

Inoltre, un agente può essere connesso a una coda o disconnesso da essa.

Nota: Ogni volta che un agente connesso modifica il proprio stato di presenza in myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myPortal @Work, tale agente viene automaticamente disconnesso dalla coda.

7.2.1 Assegnazione di agenti a una coda

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

1) Selezionare una delle seguenti opzioni per la selezione dell'agente:

- Se si desidera selezionare l'agente utilizzando la rubrica interna, procedere come segue:

Fare clic su **Rubrica interna** nella barra laterale.

Fare clic su  nella finestra popup **Rubrica interna** che viene visualizzata.

Selezionare la casella di controllo **Visualizza solo agenti**.

Trascinare l'agente pertinente dalla rubrica interna alla coda desiderata in **Elenco associazioni dell'agente**.

- Se si desidera selezionare l'agente utilizzando i pulsanti posto operatore, procedere come segue:

Fare clic su **Pulsanti posto operatore** nella barra laterale.

Trascinare l'agente pertinente dal pulsante posto operatore appropriato alla coda desiderata in **Elenco associazioni dell'agente**.

La finestra popup **Associazione coda agente** viene visualizzata per questo agente.

2) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se l'agente deve ricevere chiamate, fax ed e-mail indipendentemente dal carico sulla coda, selezionare **Agente primario** dall'elenco a discesa **Tipo**.
- Se l'agente deve ricevere chiamate, fax ed e-mail solo in caso di overflow della coda, selezionare **Agente di overflow** dall'elenco a discesa **Tipo**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si deve consentire all'agente di ricevere richiamate automatiche, selezionare la casella di controllo **Attiva richiamata agente**.
- Se si deve impedire all'agente di ricevere richiamate automatiche, deselezionare la casella di controllo **Attiva richiamata agente**.

4) Inserire un valore percentuale per **Livello interfaccia** dell'agente.

I livelli interfaccia consentono di controllare la distribuzione di chiamate, fax ed e-mail agli agenti in una coda. Gli agenti con livelli interfaccia più alti hanno la preferenza nella distribuzione. Se tutti gli agenti hanno lo stesso livello interfaccia, l'agente che è libero da più tempo riceve la chiamata, il fax o l'e-mail successivi.

5) Nel campo **Orario lavorativo**, indicare l'orario lavorativo automatico in secondi per l'agente in questa coda.

6) Se è stato selezionato **Agente di overflow**:

- Nel campo **Overflow dopo chiamate in coda**, inserire il numero massimo di chiamate, fax ed e-mail. Un agente di overflow riceverà le chiamate, i fax e le e-mail eccedenti questo numero massimo.
- Nel campo **Overflow dopo secondi in coda**, indicare il tempo trascorso il quale una chiamata, un fax o un'e-mail in arrivo verranno inoltrati a un agente di overflow.

7) Fare clic su **OK**.

Attività correlate

[Modificare delle assegnazioni dell'agente](#) alla pagina 56

[Spostamento degli agenti tra le code](#) alla pagina 57

[Rimozione di agenti dalle code](#) alla pagina 57

7.2.2 Modificare delle assegnazioni dell'agente

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

1) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Fare clic sull'agente pertinente o fare clic su **Proprietà** nel menu di scelta rapida dell'agente pertinente della coda appropriata nell'area **Elenco associazioni dell'agente**.

La finestra Associazione coda agente viene visualizzata per questo agente.

2) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se l'agente deve ricevere chiamate, fax ed e-mail indipendentemente dal carico sulla coda, selezionare **Agente primario** dall'elenco a discesa **Tipo**.
- Se l'agente deve ricevere chiamate, fax ed e-mail solo in caso di overflow della coda, selezionare **Agente di overflow** dall'elenco a discesa **Tipo**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si deve consentire all'agente di eseguire richiamate automatiche, selezionare la casella di controllo **Attiva richiamata agente**.
- Se si deve impedire all'agente di eseguire richiamate automatiche, deselezionare la casella di controllo **Attiva richiamata agente**.

4) Inserire un valore percentuale per **Livello interfaccia** dell'agente.

I livelli interfaccia consentono di controllare la distribuzione di chiamate, fax ed e-mail agli agenti in una coda. Gli agenti con livelli interfaccia più alti hanno la preferenza nella distribuzione. Se tutti gli agenti hanno lo stesso livello interfaccia, l'agente che è libero da più tempo riceve la chiamata, il fax o l'e-mail successivi.

5) Nel campo **Orario lavorativo**, indicare l'orario lavorativo automatico in secondi per l'agente in questa coda.

6) Se è stato selezionato **Agente di overflow**:

- a) Nel campo **Overflow dopo chiamate in coda**, inserire il numero massimo di chiamate, fax ed e-mail. Un agente di overflow riceverà le chiamate, i fax e le e-mail eccedenti questo numero massimo.
- b) Nel campo **Overflow dopo secondi in coda**, indicare il tempo trascorso il quale una chiamata, un fax o un'e-mail in arrivo verranno inoltrati a un agente di overflow.

7) Fare clic su **OK**.

Attività correlate

[Assegnazione di agenti a una coda](#) alla pagina 54

7.2.3 Spostamento degli agenti tra le code

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

- 1) Trascinare l'agente desiderato dalla sua coda corrente e rilasciarlo in un'altra coda nell'area **Elenco associazioni dell'agente**. La finestra **Associazione coda agente** viene visualizzata per questo agente.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se l'agente deve ricevere chiamate, fax ed e-mail indipendentemente dal carico sulla coda, selezionare **Agente primario** dall'elenco a discesa **Tipo**.
 - Se l'agente deve ricevere chiamate, fax ed e-mail solo in caso di overflow della coda, selezionare **Agente di overflow** dall'elenco a discesa **Tipo**.
- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si deve consentire all'agente di eseguire richiamate automatiche, selezionare la casella di controllo **Attiva richiamata agente**.
 - Se si deve impedire all'agente di eseguire richiamate automatiche, deselezionare la casella di controllo **Attiva richiamata agente**.
- 4) Inserire un valore percentuale per **Livello interfaccia** dell'agente.
I livelli interfaccia consentono di controllare la distribuzione di chiamate, fax ed e-mail agli agenti in una coda. Gli agenti con livelli interfaccia più alti hanno la preferenza nella distribuzione. Se tutti gli agenti hanno lo stesso livello interfaccia, l'agente che è libero da più tempo riceve la chiamata, il fax o l'e-mail successivi.
- 5) Nel campo **Orario lavorativo**, indicare l'orario lavorativo automatico in secondi per l'agente in questa coda.
- 6) Se è stato selezionato **Agente di overflow**:
 - a) Nel campo **Overflow dopo chiamate in coda**, inserire il numero massimo di chiamate, fax ed e-mail. Un agente di overflow riceverà le chiamate, i fax e le e-mail eccedenti questo numero massimo.
 - b) Nel campo **Overflow dopo secondi in coda**, indicare il tempo trascorso il quale una chiamata, un fax o un'e-mail in arrivo verranno inoltrati a un agente di overflow.
- 7) Fare clic su **OK**.

Attività correlate

[Assegnazione di agenti a una coda](#) alla pagina 54

7.2.4 Rimozione di agenti dalle code

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

Nell'area **Elenco associazioni dell'agente**, individuare l'agente pertinente della coda appropriata e fare clic su **Rimuovi** nel relativo menu di scelta rapida.

Attività correlate

[Assegnazione di agenti a una coda](#) alla pagina 54

7.2.5 Modifica dello stato dell'agente

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

L'agente in questione ha avviato myAgent.

Passo a passo

Nell'area **Elenco associazioni dell'agente**, individuare l'agente pertinente della coda appropriata e fare clic sulle seguenti opzioni nel menu di scelta rapida:

- Se si desidera connettere a una coda un agente disconnesso, fare clic su **Accedi a Code**.
- Se si desidera disconnettere da una coda un agente connesso, fare clic su **Disconnetti**.
- Se si desidera rendere nuovamente disponibile un agente non disponibile (ad esempio dopo una chiamata persa) per chiamate, fax ed e-mail, fare clic su **Ricezione chiamate**.

7.2.6 Personalizzazione della visualizzazione di Elenco associazioni dell'agente

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

- 1) Passare il mouse sopra **Agenti** nell'area **Elenco associazioni dell'agente** e fare clic su .
- 2) Spostare su ON i dispositivi di scorrimento delle code da visualizzare nell'area **Elenco associazioni dell'agente**.
- 3) Spostare su OFF i dispositivi di scorrimento delle code da visualizzare nell'area **Elenco associazioni dell'agente**.

7.2.7 Visualizzazione della finestra Associazione coda agente

Passo a passo

In **Elenco associazioni dell'agente**, passare il mouse sull'agente di cui visualizzare i dettagli.

La finestra popup Associazione coda agente visualizza le seguenti informazioni relative all'agente:

- **Nome**
- **Coda**
- **Tipo agente**
- **Agente richiamata**
- **Livello interfaccia**
- **Orario lavorativo**

7.3 Monitor Chiamate e Richiedi assistenza

È possibile registrare le chiamate per monitorarle, salvarle come file WAV o inviarle via e-mail. Per assistere gli agenti, è possibile scambiare messaggi istantanei, ascoltare le chiamate in silenzio o persino includersi in una chiamata.

Registrazione di una chiamata

Durante la registrazione viene riprodotto e ripetuto ad intervalli regolari un tono di avviso (bip). Se il sistema di comunicazione è configurato per la Francia, ad esempio, gli interlocutori ricevono un annuncio all'inizio della registrazione per indicare che la registrazione della chiamata è in corso. Al termine della registrazione, viene aggiunto all'elenco chiamanti dell'agente che ha eseguito la registrazione.

Ascolto chiamata (a seconda del paese)

È possibile ascoltare una chiamata senza essere notati (Ascolto chiamata).

Per ascoltare una chiamata, è necessario disporre della classe di servizio Ascolto chiamata o Monitoraggio non interattivo nel sistema di comunicazione.

Inclusione in una chiamata

È inoltre possibile includersi in una chiamata per fornire istruzioni all'agente senza essere notati dal chiamante. Durante un'intrusione, una chiamata può essere interrotta per un massimo di due secondi.

Per includersi in una chiamata, è necessario disporre della classe di servizio Ascolto delle chiamate o Chiamata discreta nel sistema di comunicazione.

Posizione di una chiamata in una coda

È possibile spostare una chiamata in attesa nella prima posizione della coda per consentirle di raggiungere più rapidamente il successivo agente disponibile.

Assistenza

La schermata popup **Assistenza** mostra un elenco di tutti gli agenti che stanno correntemente richiedendo assistenza. L'elenco include **Causa**, **Tempo**

rimanente per una risposta, **Nome, Cognome e Società** del chiamante e il tipo di assistenza desiderata: **Richiesta assistenza testuale** (Invio messaggi immediato), **Richiesta inclusione** o **Richiesto ascolto chiamata**. Invio messaggi immediato è disponibile per ogni tipo di assistenza. È possibile rispondere a una richiesta di assistenza oppure rifiutarla. Se non si elabora una richiesta entro il tempo di risposta, viene annullata. Soltanto *un* agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può accettare una richiesta di assistenza.

Salvataggio e invio di fax ed e-mail

È possibile salvare il fax in formato PDF o TIFF e inviarlo tramite e-mail.

È possibile salvare l'e-mail in formato EML e inviarla come file EML tramite e-mail.

7.3.1 Registrazione delle chiamate come supervisore o amministratore

Prerequisiti

Nel sistema di comunicazione è stata attivata la registrazione di conversazioni.

Un agente può avere il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Si apre il pannello **Chiamate dal vivo**; vedere [Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24 .

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Chiamate dal vivo**, individuare la chiamata interessata e fare clic su **Registra** nel menu contestuale della chiamata.
- 2) Se si desidera interrompere la registrazione prima del termine della chiamata, fare clic su **Interrompi registrazione** nel menu contestuale della chiamata.

Attività correlate

[Ascolto della registrazione di un chiamante](#) alla pagina 46

7.3.2 Salvataggio della registrazione di una chiamata

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, individuare la chiamata pertinente e fare clic su **Salva con nome** nel menu di scelta rapida di questa chiamata.
- 2) Selezionare la rubrica in cui salvare il file.
- 3) Inserire il nome desiderato nel campo **Nome file** e fare clic su **Salva**.

7.3.3 Invio della registrazione di una chiamata via e-mail

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, individuare la chiamata registrata pertinente e fare clic su **Invia in e-mail** nel menu di scelta rapida di questa chiamata.

Si apre il client e-mail predefinito del sistema. Il nome contatto, il numero di telefono e le informazioni sull'agente sono riportati nel corpo dell'e-mail.

- 2) Inserire l'indirizzo e-mail del destinatario desiderato o dei destinatari desiderati nei campi **A** e **CC**.
- 3) Inserire il testo desiderato nel campo **Oggetto**.
- 4) Fare clic su **Invia**.

La registrazione della chiamata viene inviata come file WAV nell'allegato dell'e-mail.

7.3.4 Salvataggio di un fax

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, individuare il messaggio fax pertinente e fare clic su **Salva con nome** nel menu di scelta rapida di questo messaggio fax.
- 2) Selezionare la rubrica in cui salvare il file.
- 3) Inserire il nome desiderato nel campo **Nome file** e fare clic su **Salva**.

7.3.5 Invio di un fax tramite e-mail

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, individuare il messaggio fax pertinente e fare clic su **Invia in e-mail** nel menu di scelta rapida di questo fax. Si apre il client e-mail predefinito del sistema. Il nome contatto, il numero di telefono e le informazioni sull'agente sono riportati nel corpo dell'e-mail.
- 2) Inserire l'indirizzo e-mail del destinatario desiderato o dei destinatari desiderati nei campi **A** e **CC**.
- 3) Nel campo **Oggetto**, cambiare il testo preconfigurato se necessario. Per impostazione predefinita, sono riportati i numeri **Coda** e **ID chiamata**.
- 4) Fare clic su **Invia**.

Il fax viene inviato come file PDF o TIFF nell'allegato dell'e-mail.

7.3.6 Salvataggio di un'e-mail in formato EML

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, individuare il messaggio e-mail pertinente e fare clic su **Salva con nome** nel menu di scelta rapida di questo messaggio e-mail.
- 2) Selezionare la rubrica in cui salvare il file.
- 3) Inserire il nome desiderato nel campo **Nome file** e fare clic su **Salva**.

7.3.7 Invio di un messaggio e-mail tramite e-mail

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, individuare il messaggio e-mail pertinente e fare clic su **Invia in e-mail** nel menu di scelta rapida di questo messaggio e-mail.
- 2) Nel menu di scelta rapida di questa e-mail, fare clic su **Invia in e-mail**.
- 3) Inserire l'indirizzo e-mail del destinatario desiderato nel campo **A**.
- 4) Inserire il testo desiderato per **Oggetto**.
- 5) Fare clic su **Invia**.

L'e-mail viene inviata come file EML nell'allegato dell'e-mail.

7.3.8 Monitoraggio delle chiamate (a seconda del Paese)

Prerequisiti

Un agente può avere il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Si apre il pannello **Chiamate dal vivo**; vedere [Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24.

Passo a passo

Nel pannello **Chiamate dal vivo**, individuare la chiamata interessata e fare clic su **Monitora questa chiamata** nel menu contestuale della chiamata.

7.3.9 Intrusione in una chiamata

Prerequisiti

Un agente può avere il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Si apre il pannello **Chiamate dal vivo**; vedere [Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24.

Passo a passo

Nel pannello **Chiamate dal vivo**, individuare la chiamata interessata e fare clic su **Intrusione nella chiamata** nel menu contestuale della chiamata.

Suggerimento: Durante un'intrusione, una chiamata potrebbe venire interrotta per un massimo di due secondi.

7.3.10 Modifica della posizione in coda di una chiamata

Prerequisiti

Un agente può avere il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Si apre il pannello **Chiamate dal vivo**; vedere [Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24.

Passo a passo

Nel pannello **Chiamate dal vivo**, individuare la chiamata interessata e fare clic su **Sposta in alto** nel menu contestuale della chiamata.

7.3.11 Accettazione delle richieste di assistenza

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

 viene visualizzato nell'angolo in alto a destra della finestra principale di myAgent.

Passo a passo

- 1) Fare clic su .
Viene visualizzata la finestra popup **Assistenza**.
- 2) Passare il mouse sopra la voce di un agente per visualizzare le opzioni per la configurazione della richiesta. È possibile aiutare rispondendo alla richiesta o rifiutarla.
- 3) Se si desidera rifiutare la richiesta, fare clic su **Rifiuta** e saltare i passaggi rimanenti. Altrimenti, saltare questo passaggio e continuare con il passaggio 4.
- 4) In base al tipo di richiesta, viene visualizzata un'icona di assistenza diversa. Per assistere:
 - Se viene richiesta l'intrusione in chiamata, fare clic su  per inserirsi nella chiamata dell'agente.
 - Se viene richiesta assistenza testuale, fare clic su  per scambiare messaggi istantanei con l'agente.
 - Se viene richiesto l'ascolto chiamata, fare clic su  per ascoltare la chiamata dell'agente.

I messaggi istantanei possono essere scambiati con un agente anche dopo aver ignorato la chiamata dell'agente.

Inserire il proprio messaggio istantaneo nel campo inferiore della finestra e premere il tasto **Invio**.
- 5) Se si desidera terminare questa assistenza, fare clic su **Arresta**.

7.4 Monitor Code

Lo stato di una coda può essere monitorato dal numero di chiamate in attesa e dal tempo di attesa di una chiamata.

Monitoraggio del numero di chiamate in attesa, fax ed e-mail

Nell'area **Elenco associazioni dell'agente**, l'icona di una coda fornisce informazioni sul suo stato.

Icona	Stato
	Normale
	Allarme per numero di chiamate, fax ed e-mail in attesa Il numero di chiamate in attesa, fax ed e-mail in questa coda ha superato il valore di soglia. Per ogni coda, un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può configurare in WBM un valore di soglia di allarme per il numero di chiamate in attesa.

Monitoraggio del tempo di attesa di chiamate ed e-mail

Le chiamate e le e-mail per le quali il tempo di attesa in coda ha superato il valore di soglia di allarme vengono visualizzate in rosso in **Chiamate in tempo**

reale. Per ogni coda, un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può configurare in WBM un valore di tempo di soglia di allarme.

Messaggio di allarme

Un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore può attivare le seguenti funzioni come avvisi per gli allarmi in myAgent:

- myAgent sempre in primo piano per gli allarmi
- Tono di allarme

7.4.1 Attivazione o disattivazione della schermata popup Allarme

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Avvisi**.
- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni se il numero di chiamate, fax ed e-mail in attesa in una coda ha superato il valore di soglia di allarme:
 - Se si desidera che myAgent appaia automaticamente in primo piano per le condizioni di allarme, selezionare la casella di controllo **Finestra popup quando le chiamate raggiungono la condizione di allarme**.
 - Se non si desidera che myAgent appaia automaticamente in primo piano per le condizioni di allarme, deselezionare la casella di controllo **Finestra popup quando le chiamate raggiungono la condizione di allarme**.
- 4) Fare clic su **Salva**.

7.4.2 Attivazione o disattivazione del tono di avviso

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Avvisi**.

- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni se il numero di chiamate, fax ed e-mail in attesa in una coda ha superato il valore di soglia di allarme:
 - Se si desidera attivare il tono di allarme, selezionare la casella di controllo **Riproduci toni di allarme quando le chiamate raggiungono la soglia di allarme.**
 - Se si desidera disattivare il tono di allarme, deselezionare la casella di controllo **Riproduci toni di allarme quando le chiamate raggiungono la soglia di allarme.**
- 4) Fare clic su **Salva**.

7.5 Altre funzioni

È possibile eliminare le note del chiamante nelle finestre popup.

7.5.1 Eliminazione delle note del chiamante

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Elenco chiamate** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Elenco chiamate**, fare doppio clic sulla chiamata desiderata.
Viene visualizzata la finestra popup **Chiamata in arrivo**.
- 2) Fare clic su **Note** nella schermata popup.
- 3) Fare clic sull'elemento desiderato nell'elenco delle note e successivamente su .

8 Rubriche

Le rubriche consentono di organizzare i contatti.

myAgent fornisce le seguenti rubriche, che supportano le seguenti funzioni:

Icona	Rubrica	Esegui chiamata	Ricerca per nome	Modifica dello stato presenza	Invia messaggio immediato
	Rubrica interna Contiene: • Utenti, in modo specifico abbonati interni e gruppi MULAP per cui è attivata la visualizzazione nel sistema con i relativi stati presenza (solo telefoni di sistema). In caso di assenza di un utente, si vedrà il momento previsto per il rientro nella colonna Ora ritorno, se tale utente ha reso visibile il proprio stato presenza. Viene visualizzato anche il testo informativo inserito dall'utente. • Utenti virtuali, contrassegnati con l'icona . • Gruppi, contrassegnati con l'icona . • Gruppi UCD, ossia gruppi di abbonati che possono essere raggiunti su un unico numero di telefono. Sono contrassegnati con l'icona . Per impostazione predefinita, la directory interna mostra solo gli Utenti. È possibile filtrare la directory interna in modo che visualizzai Utenti, Utenti virtuali, Gruppi o Gruppi UCD attivando la casella di controllo corrispondente. Attivando la casella di controllo Visualizza solo agenti, la directory interna mostra solo gli abbonati che sono agenti.	X	X	X	X
	Rubrica esterna: Contiene i contatti di una rubrica aziendale e viene configurata da un agente con livello di autorizzazione supervisore o amministratore utilizzando WBM.	X	X	—	—

Icona	Rubrica	Esegui chiamata	Ricerca per nome	Modifica dello stato presenza	Invia messaggio immediato
	Rubrica esterna non in linea (LDAP): Contiene i contatti di una rubrica aziendale non in linea e viene configurata da un agente con livello di autorizzazione supervisore o amministratore utilizzando WBM. La rubrica esterna non in linea viene utilizzata esclusivamente per le ricerche.	X	X	—	—
—	Selezioni dirette: Contiene tutti i numeri di sistema, gli utenti UC e non UC. Gli utenti non UC includono gli utenti senza licenze UC e le stazioni virtuali, come Fax e AutoAttendant.	x	x	-	-

Nota: I numeri di telefono memorizzati nelle impostazioni e negli elenchi utente devono essere inseriti in formato canonico per essere raggiungibili sia da UC che dal dispositivo. Il codice di accesso non deve essere incluso nel numero.

Cerca nelle rubriche

È possibile scegliere se effettuare la ricerca nella directory interna e/o nella directory esterna e/o nella directory esterna offline (LDAP) e/o nella directory dei contatti di Outlook.

Le ricerche nelle directory interne ed esterne e nelle chiamate rapide sono più veloci. Pertanto vengono visualizzati per primi i risultati provenienti da queste rubriche. La visualizzazione dei risultati della rubrica esterna non in linea (LDAP) avviene con un breve ritardo.

Tenere presente che la finestra di dialogo per la ricerca semplice (rapida) decide se utilizzare una corrispondenza di parola completa o parziale, in base all'impostazione della finestra di ricerca principale. Per entrambi gli scenari, viene utilizzato l'operatore *OR* per le query; se *una qualsiasi* delle parole chiave (delimitate da uno spazio " ") viene trovata nel campo di un contatto, è una corrispondenza e il risultato viene restituito.

Dettagli dei contatti nella rubrica interna

L'elenco dei contatti nei risultati della ricerca mostra i seguenti dettagli accanto allo stato di presenza: **Interno, Ora ritorno, Cognome, Nome, Cellulare, Assistente, Esterno 1, Esterno 2, Abitazione, Ufficio, E-mail, Reparto, Sede**. È possibile modificare la larghezza delle colonne.

Ordinamento dei contatti nella rubrica interna

È possibile ordinare i dati alfanumerici dei contatti di una colonna della rubrica interna in ordine crescente o decrescente. La direzione del triangolo nell'intestazione di colonna indica l'ordine crescente o decrescente.

Ingrandimento di una voce nella rubrica interna

È possibile ingrandire una voce della colonna in base alla quale le voci sono state ordinate, in modo da visualizzare un carattere per volta. In questo modo, è ad esempio possibile passare al primo nome che inizia con "Sen". Questo metodo può essere utilizzato anche in un risultato della ricerca.

Copia di contatti nella rubrica esterna

Tramite la finestra popup di una chiamata, gli agenti possono salvare (copiare nella rubrica esterna), modificare ed eliminare i dettagli di contatto **Titolo**, **Nome**, **Cognome** e **Società**. Il numero di telefono del chiamante è in questo caso assegnato in modo fisso **Num. ufficio 1**.

Nota: Quando lo stato della licenza cambia, le configurazioni degli utenti vengono mantenute, ad eccezione delle impostazioni della casella vocale.

Concetti correlati

[Stato presenza](#) alla pagina 84

8.1 Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna

I dettagli dei contatti della rubrica interna vengono visualizzati nel pannello **Rubrica interna**.

Passo a passo

- 1) Per aprire il pannello **Rubrica interna**, fare clic su **Rubrica interna** nella barra laterale.
Il pannello si apre in una finestra popup.
- 2) Per chiudere il pannello **Rubrica interna**:
 - a) Se il pannello è aperto nella finestra principale di myAgent, fare clic su **Rubrica interna** nella barra laterale.
 - b) Se il pannello è aperto in una finestra separata, fare clic su **x** nell'angolo in alto a destra.

Attività correlate

[Ancorare un pannello](#) alla pagina 89

8.2 Ricerca nelle rubriche

Passo a passo

- 1) Nel campo **Componi / Cerca** della finestra principale di myAgent, inserire un termine di ricerca e premere il tasto **Invio**.
Viene visualizzata la finestra popup **Cerca** con un elenco dei risultati della ricerca.

Nota: Se il termine di ricerca corrisponde a un numero di telefono in formato compatibile per la selezione o canonico e

si preme il tasto **Invio**, verrà iniziata una chiamata a questo numero di telefono.

2) Se necessario, fare clic su **Opzioni** per visualizzare le opzioni di ricerca.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni di ricerca:

- Se si desidera cercare un'intera parola, selezionare la casella di controllo **Trova parola completa**.

Nota: Quando l'opzione **Trova parola completa** è attivata, il termine di ricerca non deve contenere alcuno spazio.

- Se si desidera cercare parte di una parola, deselezionare la casella di controllo **Trova parola completa**.

Nota: I termini di ricerca con spazi si applicano solo a **nome** e **cognome**.

4) Selezionare quali rubriche devono essere incluse nella ricerca selezionando o deselezionando le caselle di controllo **Rubrica interna**, **Destinazioni di selezione breve**, **Rubrica esterna**, **Rubrica esterna non in linea** e **Contatti Outlook** secondo necessità.

Per impostazione predefinita sono selezionate tutte le rubriche.

Le ricerche nelle rubriche interna, esterna e destinazioni di selezione breve sono più veloci. Pertanto, vengono visualizzati per primi i risultati della ricerca per queste rubriche. La visualizzazione dei risultati della rubrica esterna non in linea (LDAP) avviene con un breve ritardo.

5) Se è stato selezionato **Rubrica interna**, è possibile selezionare una o più delle seguenti opzioni di filtro:

- **Utenti**
- **Utenti virtuali**
- **Gruppi**
- **Gruppi UCD**

6) Se si desidera eseguire una ricerca avanzata, fare clic su **Avanzate**, inserire il termine di ricerca nei campi appropriati e fare clic su **Cerca**.

Se la ricerca restituisce un risultato, myAgent mostra un elenco dei risultati. Inoltre, è possibile limitare la lunghezza dell'elenco dei risultati selezionando uno dei pulsanti di opzione **Riscontri max.:** **50**, **100**, **200**, **300** o **Tutti**

7) Per interrompere una ricerca in corso, fare clic su **Arresta**.

8.3 Ordinamento della rubrica interna

Prerequisiti

Il pannello **Rubrica interna** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna](#) alla pagina 69

Passo a passo

1) Nel pannello **Rubrica interna**, fare clic su uno dei titoli colonna della rubrica interna, ad esempio **Cognome**, per ordinare i contatti in base a questo criterio in ordine alfanumerico crescente.

- 2) Se si desidera invertire la sequenza di ordinamento, fare di nuovo clic sull'intestazione colonna.
La rubrica interna viene ordinata in base alla selezione. La colonna utilizzata per l'ordinamento è contrassegnata da una freccia rivolta verso l'alto o verso il basso, a seconda della sequenza di ordinamento.

8.4 Filtrare Rubrica interna

È possibile filtrare la rubrica interna per visualizzare uno qualsiasi di Utenti, Utenti virtuali, Gruppi o Gruppi UCD e anche per mostrare solo gli agenti o tutti gli utenti in ciascuno di essi.

Prerequisiti

Il pannello **Rubrica interna** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna](#) alla pagina 69

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Rubrica interna**, fare clic su  per selezionare le opzioni directory.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni di filtro:
 - **Utenti**
 - **Utenti virtuali**
 - **Gruppi**
 - **Gruppi UCD**Per impostazione predefinita sono selezionate tutte le opzioni.
- 3) Se si desidera visualizzare solo gli agenti, selezionare la casella di controllo **Visualizza solo agenti**. In caso contrario, deselezionare la casella di controllo **Visualizza solo agenti**.

9 Invio messaggi immediato

Invio messaggi immediato consente lo scambio di testi come messaggi istantanei con un utente interno.

I messaggi istantanei inviati e ricevuti vengono visualizzati dall'utente e dal suo interlocutore nella finestra di dialogo **Messaggio istantaneo**.

La finestra **Messaggio istantaneo** mostra anche lo stato corrente dell'utente interno corrispondente.

Ad esempio, per l'utente John Doe:

- **John Doe non è in linea**

L'utente John Doe è disconnesso (non in linea). In questo caso, il sistema di comunicazione salva il messaggio istantaneo e lo visualizza al successivo accesso dell'utente.

- **John Doe**

L'utente John Doe è connesso (in linea). L'utente può ricevere e inviare messaggi istantanei.

Attività correlate

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

[Ancorare un pannello](#) alla pagina 89

9.1 Apertura o chiusura di messaggi istantanei

I dettagli delle conversazioni con gli utenti interni vengono visualizzati nella finestra **Messaggio istantaneo**.

Passo a passo

- 1) Per aprire la finestra **Messaggio istantaneo**, fare clic su **Messaggio istantaneo** nella barra laterale.

Viene visualizzata la finestra popup **Messaggio istantaneo**.

- 2) Per chiudere la finestra **Messaggio istantaneo**, fare clic su x in alto a destra.

9.2 Invio di un messaggio istantaneo

Prerequisiti

L'invio di messaggi istantanei non è stato disattivato dall'amministratore del proprio sistema di comunicazione.

La finestra popup **Messaggio istantaneo** è aperta; vedere [Apertura o chiusura di messaggi istantanei](#) alla pagina 72

Passo a passo

- 1) Nella finestra **Messaggio istantaneo**, fare clic su **Nuova conversazione e** selezionare l'utente con cui si desidera chattare.

- 2) Se si desidera aggiungere altri interlocutori alla chat (per creare una chat di gruppo), trascinarli col mouse da **Rubrica interna** o da **Pulsanti posto operatore** nella finestra popup **Messaggio istantaneo**.
Per visualizzare la finestra popup **Cerca**, vedere [Ricerca nelle rubriche](#) alla pagina 69.
- 3) Digitare il testo nel campo di input **Digita messaggio**.
- 4) Premere il tasto **Invio**.

9.3 Inviare un messaggio istantaneo da Componi/Cerca

Prerequisiti

L'invio di messaggi istantanei non è stato disattivato dall'amministratore del proprio sistema di comunicazione.

La finestra popup **Cerca** si apre dopo aver eseguito una ricerca attraverso il campo **Componi/Cerca**; vedere [Ricerca nelle rubriche](#) alla pagina 69.

Passo a passo

- 1) Nella finestra popup **Cerca**, selezionare una delle seguenti opzioni:

- Selezionare la voce di ricerca pertinente e fare clic su .
- Nel menu di scelta rapida della voce di ricerca pertinente, fare clic su **Invia messaggio immediato**.

Viene visualizzata la finestra popup **Messaggio istantaneo**.

- 2) Se si desidera aggiungere altri interlocutori alla chat (per creare una chat di gruppo), trascinarli col mouse da **Rubrica interna** o da **Pulsanti posto operatore** nella finestra popup **Messaggio istantaneo**.
Per visualizzare la finestra popup **Cerca**, vedere [Ricerca nelle rubriche](#) alla pagina 69.
- 3) Digitare il testo nel campo di input **Digita messaggio**.
- 4) Premere il tasto **Invio**.

9.4 Invio di un messaggio istantaneo da Rubrica interna

Prerequisiti

L'invio di messaggi istantanei non è stato disattivato dall'amministratore del proprio sistema di comunicazione.

Il pannello **Rubrica interna** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna](#) alla pagina 69

Invio messaggi immediato

Invio di un messaggio istantaneo da Pulsanti posto operatore

Passo a passo

1) Nel pannello **Rubrica interna**, selezionare una delle seguenti opzioni:

- Selezionare la voce della rubrica pertinente e fare clic su  **Invia messaggio immediato**.
- Nel menu di scelta rapida della voce della rubrica pertinente, fare clic su **Invia messaggio immediato**.

Viene visualizzata la finestra popup **Messaggio istantaneo**.

2) Se si desidera aggiungere altri interlocutori alla chat (per creare una chat di gruppo), trascinarli col mouse da **Rubrica interna** o da **Pulsanti posto operatore** nella finestra popup **Messaggio istantaneo**.

Per visualizzare la finestra popup **Cerca**, vedere [Ricerca nelle rubriche](#) alla pagina 69.

3) Digitare il testo nel campo di input **Digita messaggio**.

4) Premere il tasto **Invio**.

9.5 Invio di un messaggio istantaneo da Pulsanti posto operatore

Prerequisiti

L'invio di messaggi istantanei non è stato disattivato dall'amministratore del proprio sistema di comunicazione.

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

1) Nel pannello **Pulsanti posto operatore**, fare clic su **Chat** nel menu di scelta rapida del relativo pulsante posto operatore.

Viene visualizzata la finestra popup **Messaggio istantaneo**.

2) Fare clic su **Nuova conversazione** e cercare il contatto.

3) Se si desidera aggiungere altri interlocutori alla chat (per creare una chat di gruppo), trascinarli col mouse da **Rubrica interna** o da **Pulsanti posto operatore** nella finestra popup **Messaggio istantaneo**.

Per visualizzare la finestra popup **Cerca**, vedere [Ricerca nelle rubriche](#) alla pagina 69.

4) Digitare il testo nel campo di input **Digita messaggio**.

5) Premere il tasto **Invio**.

9.6 Eliminazione di un messaggio istantaneo

È possibile eliminare un singolo messaggio o tutti i messaggi che sono stati inviati in una conversazione.

Prerequisiti

La finestra popup **Messaggio istantaneo** è aperta; vedere [Apertura o chiusura di messaggi istantanei](#) alla pagina 72

Passo a passo

Nella finestra popup **Messaggio istantaneo**, selezionare una conversazione e:

- a) Per eliminare un singolo messaggio che è stato inviato, passare il mouse sopra il messaggio e fare clic sul pulsante **X**.
Il messaggio viene eliminato per tutti i partecipanti.
- b) Per eliminare tutti i propri messaggi nella conversazione, fare clic sul pulsante **⋮** e selezionare **Elimina messaggi**.

Tutti i propri messaggi vengono eliminati per tutti i partecipanti.

Nota: L'opzione **Elimina messaggi** è disponibile anche facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla conversazione nell'elenco delle conversazioni.

9.7 Lasciare una conversazione con messaggio istantaneo

È possibile lasciare una conversazione in qualsiasi momento.

Prerequisiti

La finestra popup **Messaggio istantaneo** è aperta; vedere [Apertura o chiusura di messaggi istantanei](#) alla pagina 72

Quando si lascia una conversazione con una sola persona, la conversazione viene eliminata definitivamente per entrambi.

Quando si lascia una conversazione con più persone, la conversazione viene rimossa dal proprio elenco delle conversazioni, ma gli altri partecipanti possono continuare a utilizzarla.

Prima di lasciare una conversazione, è possibile eliminare tutti i propri messaggi in essa contenuti.

Passo a passo

- 1) Nella finestra popup **Messaggio istantaneo**, selezionare la conversazione che si desidera lasciare, fare clic sul pulsante **⋮** e selezionare **Lascia**. Viene visualizzata una finestra popup.
- 2) Se la conversazione è con una sola persona, fare clic su **Sì**.
- 3) Se la conversazione è con più persone, eseguire una delle seguenti operazioni:
 - a) Fare clic su **Sì**, se si desidera eliminare tutti i propri messaggi nella conversazione prima di uscire.
 - b) Fare clic su **No**, se si desidera che i propri messaggi rimangano nella conversazione.

Nota: L'opzione **Lascia** è disponibile anche nel menu di scelta rapida della conversazione nell'elenco delle conversazioni.

10 Pulsanti posto operatore

I pulsanti posto operatore mostrano il nome e lo stato di presenza degli abbonati interni. Offrono un modo rapido per chiamare questi abbonati o trasferire loro le chiamate.

È possibile impostare più schede per i pulsanti posto operatore, ad esempio per i diversi reparti.

I pulsanti posto operatore possono essere configurati in modo da mostrare l'immagine di un utente, se disponibile. Se l'utente non ha nessuna immagine, viene visualizzato un colore non configurabile, generato in base al nome dell'utente.

Mostrano anche lo stato degli abbonati interni (colore del bordo del cerchio):

- Blu: Disponibile o inattivo
- Giallo: Squilla
- Rosso: Occupato

Inoltre, possono mostrare lo stato di presenza degli utenti se lo stato è Occupato (rosso); vedere [Stato presenza](#) alla pagina 84.

In una scheda sono disponibili fino a 300 pulsanti posto operatore (100 per impostazione predefinita). Se non esiste nessun nome, viene visualizzato il numero di telefono.

Per impostazione predefinita, i pulsanti posto operatore di una scheda sono ordinati per cognome in ordine crescente alfanumerico. Le stazioni senza nome sono ordinate dopo le stazioni per le quali è possibile visualizzare un nome. I contatti esterni sono sempre ordinati alla fine dell'elenco.

La maggior parte delle configurazioni per i pulsanti posto operatore sono disponibili anche nella barra degli strumenti delle funzioni del pannello; vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

Concetti correlati

[Elementi dell'interfaccia utente](#) alla pagina 12

[Stato presenza](#) alla pagina 84

Attività correlate

[Esecuzione di una chiamata con un pulsante posto operatore](#) alla pagina 37

[Trasferimento di una chiamata con un pulsante posto operatore](#) alla pagina 39

[Risposta a una chiamata con un pulsante posto operatore](#) alla pagina 40

10.1 Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore

I pulsanti posto operatore configurati vengono visualizzati nel pannello **Pulsanti posto operatore**.

Passo a passo

- 1) Per aprire il pannello **Pulsanti posto operatore**, fare clic su **Pulsanti posto operatore** nella barra laterale.
Il pannello si apre nella finestra principale di myAgent.

- 2) Per chiudere il pannello **Pulsanti posto operatore**:
 - a) Se il pannello è aperto nella finestra principale di myAgent, fare clic su **Pulsanti posto operatore** nella barra laterale.
 - b) Se il pannello è aperto in una finestra separata, fare clic su **x** nell'angolo in alto a destra.

Attività correlate

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

10.2 Ordinamento dei pulsanti posto operatore

Prerequisiti

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Pulsanti posto operatore**, fare clic sulla scheda desiderata.
- 2) Nel menu di scelta rapida di uno qualsiasi dei pulsanti posto operatore, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Ordina > Ordina per nome**
 - **Ordina > Ordina per cognome**

Nota: I contatti esterni vengono popolati alla fine.

- 3) È inoltre possibile ordinare i pulsanti posto operatore selezionando **Opzioni > Ordina** nella barra degli strumenti del pannello. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

10.3 Assegnazione di un utente a un pulsante posto operatore

Prerequisiti

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Pulsanti posto operatore**, fare clic sulla scheda desiderata.
- 2) Fare clic su **Rubrica interna** nella barra laterale.
Viene visualizzata la finestra popup **Rubrica interna**.
- 3) Trascinare l'utente desiderato dalla rubrica interna su un pulsante posto operatore.
- 4) Se si desidera assegnare altri utenti a un pulsante, ripetere il passaggio 3.
- 5) È anche possibile cercare un contatto da aggiungere, facendo clic con il pulsante destro del mouse all'interno di un pulsante posto operatore e facendo clic su **Aggiungi contatto**.

Pulsanti posto operatore

Rimozione di un utente da un pulsante posto operatore

- 6) In alternativa, è possibile trascinare un utente su un pulsante posto operatore da **Elenco associazioni dell'agente**.

10.4 Rimozione di un utente da un pulsante posto operatore

Prerequisiti

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Pulsanti posto operatore**, fare clic sulla scheda desiderata.
- 2) Nel menu di scelta rapida del pulsante posto operatore appropriato, fare clic su **Rimuovi**.

10.5 Visualizzazione delle immagini degli utenti sui pulsanti posto operatore

Prerequisiti

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Nella barra degli strumenti del pannello, fare clic su  **Opzioni**. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91
- 2) Fare clic su **Mostra le immagini degli utenti sui pulsanti dell'operatore**.
L'utente dell'immagine (se disponibile) viene visualizzato sull'icona corrispondente in tutte le schede del pannello Pulsanti posto operatore.

11 Rapporti

In qualità di agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore, è possibile utilizzare modelli di rapporti predefiniti per creare rapporti per chiamate, code, agenti, gradi di servizio (GOS) e motivi di elaborazione in myAgent.

Prima di creare un rapporto, occorre impostare i parametri rapporto per definire il periodo di tempo (data, ora) e le entità (agenti, code, ecc.) da misurare. I rapporti vengono visualizzati nel browser Web come file PDF e possono essere salvati o stampati.

L'esecuzione delle funzioni indicate di seguito dal telefono di un agente può determinare un'alterazione delle informazioni contenute nei rapporti:

- Risposta per assente delle chiamate del Contact Center da parte di non agenti
- Trasferite (ad esempio tramite il tasto chiamata diretta (DSS)) delle chiamate del Contact Center a non agenti
- Conferenze
- Richiamata alternata
- Parcheggio

Suggerimento: La funzione "Messa in attesa per consultazione" è trasparente ai fini della presentazione delle chiamate del Contact Center nei rapporti e può quindi essere utilizzata dagli agenti indipendentemente dalla destinazione di consultazione.

Protezione dati

Se durante la configurazione di myReports l'amministratore di myReports ha attivato la protezione dati, le ultime quattro cifre del numero di telefono (colonna CLI) verranno sostituite da **** in tutti i rapporti pertinenti.

Se l'utente ha impostato il proprio numero riservato, numero cellulare, numero esterno 1 e/o numero esterno 2 come non visibile, questi numeri non verranno visualizzati nei rapporti.

Modelli di rapporti

Sono disponibili i seguenti modelli di rapporti:

Modello di rapporto	Descrizione
Statistiche chiamate abbandonate	Tabella con numero e percentuale di chiamate abbandonate dai chiamanti prima di raggiungere un agente, per coda. Filtra le chiamate abbandonate in cui l'ora coda più l'ora risposta è uguale o superiore al valore di soglia delle chiamate abbandonate della coda configurato. Tempi di coda per i chiamanti a intervalli di 30 secondi per coda Valori totali per tutte le chiamate, fax ed e-mail

Modello di rapporto	Descrizione
Chiamate abbandonate all'ora	Grafico a barre e tabella con numero e percentuale di chiamate abbandonate dai chiamanti prima di raggiungere un agente, all'ora Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato
Percentuale di chiamate ricevute da agenti (Tutte le code)	Grafico a barre e tabella con numero e percentuale di chiamate, fax ed e-mail risposte e percentuale di tempo di conversazione/lettura per agente Valori totali per tutti gli agenti
Percentuale di chiamate risposte per agenti	Grafico a barre e tabella con numero e percentuale di chiamate, fax ed e-mail risposte e percentuale di tempo di conversazione/lettura per agente per la coda selezionata Valori totali per tutti gli agenti per la coda selezionata
Dettagli prestazioni agente	Tabella con ora di inizio, ora di risposta, tempo di conversazione/lettura e grado di servizio (GOS) per ogni chiamata, fax ed e-mail per l'agente selezionato Valori totali per coda e valori totali di tutte le code
Carico della coda per agente	Grafico a barre e tabella con numero e percentuale di chiamate, fax ed e-mail per coda per l'agente selezionato Valori totali per tutte le code
Grado di servizio medio per agente	Grafico a linee con grado di servizio medio per l'agente selezionato a cadenza oraria.
Grado di servizio medio per agente - giornaliero	Grafico a linee con grado di servizio medio per l'agente selezionato a cadenza oraria su base giornaliera.
Grado di servizio medio per coda	Grafico a linee con grado di servizio medio per la coda selezionata a cadenza oraria.
Grado di servizio medio per coda - giornaliero	Grafico a linee con grado di servizio medio per la coda selezionata a cadenza oraria su base giornaliera.
Rapporto chiamate perse	Tabella con ora della chiamata, ID chiamata, numero di telefono, nome del cliente e nome società delle chiamate, dei fax e delle e-mail persi per le code selezionate su base giornaliera Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato

Modello di rapporto	Descrizione
Chiamate perse per coda	Grafico a torta e tabella con numero e percentuale di chiamate, fax ed e-mail persi per coda Valori totali per tutte le code Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato
Chiamate del Contact Center	Tabella con ID chiamata, ora della chiamata, agente, coda, tempo di coda, CLI (numero di telefono/numero di fax/indirizzo e-mail) e nome del cliente/nome società per tutte le chiamate, i fax e le e-mail classificati come chiamate, fax ed e-mail persi, abbandonati e risposti su base giornaliera Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato INFO: Una chiamata persa, un fax perso o un'e-mail persa indirizzata a un agente può anche apparire come una chiamata ricevuta, un fax ricevuto o un'e-mail ricevuta presso un altro agente oppure come una chiamata, un fax o un'e-mail abbandonati.
Elenco chiamate per agente	Tabella con ora inizio, ora fine, coda, tempo di coda, tempo di conversazione/lettura, CLI (numero di telefono/numero di fax/indirizzo e-mail) e grado di servizio (GOS) per ogni chiamata, fax ed e-mail per l'agente selezionato Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato
Statistiche chiamate risposte	Tabella con numero di chiamate, fax ed e-mail, percentuale di chiamate, fax ed e-mail risposti, tempo di coda massimo e numero e percentuale di chiamate, fax ed e-mail risposti in funzione del tempo di coda per coda Valori totali per tutte le chiamate, fax ed e-mail
Contact Center - Traffico orario	Grafico a linee e tabella con numero e percentuale di tutte le chiamate, fax ed e-mail a cadenza oraria INFO: È utile per approntare un numero sufficiente di agenti durante le ore di punta per mantenere uno specifico grado di servizio.
Contact Center - Traffico orario (giornaliero)	Grafico a linee e tabella con numero e percentuale di tutte le chiamate, fax ed e-mail a cadenza oraria su base giornaliera INFO: È utile per approntare un numero sufficiente di agenti durante le ore di punta per mantenere uno specifico grado di servizio.

Modello di rapporto	Descrizione
Contact Center - Traffico orario per coda - giornaliero	Grafico a linee e tabella con numero e percentuale di tutte le chiamate, fax ed e-mail a cadenza oraria su base giornaliera per la coda selezionata INFO: È utile per approntare un numero sufficiente di agenti durante le ore di punta per mantenere uno specifico grado di servizio.
Confronto traffico in coda	Grafico a torta e tabella con numero e percentuale di chiamate, fax ed e-mail gestiti per coda Valori totali per tutte le code Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato
Dettagli di sintesi della coda	Grafico a barre e tabella con numero di chiamate, fax ed e-mail risposti e interrotti, numero di chiamate restanti, tempo di coda massimo, minimo e medio per chiamate, fax ed e-mail risposti e abbandonati e tempo di conversazione/lettura massimo, minimo e medio per chiamate, fax ed e-mail risposti per la coda selezionata Grado di servizio medio per la coda selezionata INFO: Le chiamate restanti sono chiamate che sono state, ad esempio, gestite da un non agente.
Riepilogo Contact Center (Tutti i tipi di chiamate)	Tabella con numero di chiamate, fax ed e-mail, ora risposta media, tempo medio di conversazione/lettura e tempo di coda medio, numero di richiamate e tempo di coda totale, per coda Valori totali per tutte le code Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato
Riepilogo Contact Center (Chiamate risposte)	Tabella con numero di chiamate, fax ed e-mail risposti, ora risposta media, tempo medio di conversazione/lettura e tempo di coda medio per coda Valori totali per tutte le code Facoltativamente solo durante l'orario d'ufficio configurato
Chiamate non complete	Tabella con numero di chiamate, fax ed e-mail non completi per coda Valori totali per tutte le code
Utilizzo codice post-elaborazione (Tutte le code)	Grafico a torta e tabella con numero e percentuale di utilizzo, tempo medio di conversazione/lettura, tempo di conversazione/lettura totale e tempo di coda medio per motivo di elaborazione Facoltativamente solo per l'orario d'ufficio configurato

Modello di rapporto	Descrizione
Utilizzo codice post-elaborazione	Grafico a barre e tabella con numero e percentuale di utilizzo, tempo medio di conversazione/lettura, tempo di conversazione/lettura totale e tempo di coda medio per motivo di elaborazione per la coda selezionata Facoltativamente solo per l'orario d'ufficio configurato
Chiamate risposte (elaboraz.)	Tabella con ID chiamata, ora della chiamata, agente, motivo di elaborazione, numero di telefono/numero fax/indirizzo e-mail e nome del cliente/nome società per ogni chiamata, fax ed e-mail risposti per le code selezionate su base giornaliera Facoltativamente solo per l'orario d'ufficio configurato

11.1 Creazione di rapporti

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Rapporti** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

- 2) Individuare il modello di rapporto desiderato e fare clic su di esso.
- 3) Utilizzare i parametri rapporto per definire il periodo di tempo e, se necessario, le entità da misurare (code, agenti).

Suggerimento: I parametri rapporto dipendono dal modello di rapporto selezionato.

- 4) Se viene visualizzata la casella di controllo **Solo orario d'ufficio**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera limitare il periodo del rapporto all'orario d'ufficio, selezionare la casella di controllo **Solo orario d'ufficio**.
 - Se non si desidera limitare il periodo del rapporto all'orario d'ufficio, deselezionare la casella di controllo **Solo orario d'ufficio**.
- 5) Fare clic su **Visualizza**.
- 6) Fare clic su **Chiudi**.

Passaggi successivi

Salvare o stampare il file PDF se necessario.

12 Stato presenza

Lo stato presenza fornisce informazioni relative alla disponibilità degli utenti interni (inclusi gli utenti Mobility Entry). È visibile nella rubrica interna e nei pulsanti posto operatore.

In qualità di agente (Agente, Supervisore o Amministratore) con una licenza myAttendant attiva, l'utente può cambiare lo stato presenza di altri utenti tramite la rubrica interna o i pulsanti posto operatore.

A ogni cambio dello stato presenza (eccetto **Ufficio**), definisce anche l'ora pianificata di ritorno allo stato **Ufficio**.

Quando lo stato presenza di un agente viene cambiato, l'agente verrà automaticamente disconnesso da tutte le code. Per riprendere a ricevere chiamate, l'agente deve riaccedere manualmente alla coda poiché non è disponibile alcuna funzionalità di accesso automatico, a meno che l'agente non acceda alla coda tramite il proprio telefono.

È possibile assegnare a un utente i seguenti stati presenza:

Icona	Stato presenza	Disponibilità
	Ufficio	Disponibile sulla normale postazione di lavoro
	CallMe	Disponibile da una postazione di lavoro alternativa
	Riunione	Occupato, potrebbe non riuscire a rispondere
	Malattia	Assente
	Pausa	Assente
	Fuori sede	Assente
	Vacanza	Assente
	Pranzo	Assente
	A casa	Assente
	Non disturbare	Non disturbare

Nota: A seconda delle impostazioni di sistema configurate dall'amministratore, lo stato presenza "Malattia" potrebbe non essere disponibile.

Nella rubrica interna e nei pulsanti posto operatore sono disponibili le seguenti icone aggiuntive:

Icona	Stato presenza o connessione
	L'utente riceve una chiamata

Icona	Stato presenza o connessione
	L'utente è al telefono
	L'utente Mobility Entry riceve o esegue una chiamata
	L'utente Mobility Entry è al telefono
	Lo stato presenza non è visibile
	Il telefono non è connesso

Nota: Per gli utenti senza telefoni di sistema (ad esempio, utenti con telefoni ISDN o analogici), la rubrica interna e i pulsanti posto operatore non mostrano solo lo stato connessione.

Concetti correlati

[Rubriche](#) alla pagina 67

[Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

12.1 Modifica dello stato presenza di un utente

Prerequisiti

Si è un agente (Agente, Supervisore o Amministratore) con una licenza myAttendant attiva.

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Pulsanti posto operatore**, selezionare lo stato presenza pertinente alla voce **Cambia stato** del menu di scelta rapida del pulsante posto operatore dell'utente desiderato.
Viene visualizzata la finestra popup **Cambia stato**.
 - **Nota:** Se una licenza myAttendant non è attiva, quando si fa clic con il pulsante destro del mouse su un pulsante posto operatore, l'opzione **Cambia stato** viene visualizzata in grigio.
- 2) Se si desidera, digitare un testo informativo per lo stato presenza dell'utente nel campo **Condividi con i colleghi**.
- 3) Per specificare la data e l'ora di rientro, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Fare clic su uno dei quattro pulsanti con la durata del periodo di assenza desiderata.
 - Selezionare la data e l'ora di rientro dell'utente tramite le scelte.

Stato presenza

Modifica dello stato presenza di un utente in Ufficio

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

12.2 Modifica dello stato presenza di un utente in Ufficio

Prerequisiti

Si è un agente (Agente, Supervisore o Amministratore) con una licenza myAttendant attiva.

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Nel pannello **Pulsanti posto operatore**, selezionare **Ufficio** alla voce **Cambia stato** del menu di scelta rapida del pulsante posto operatore dell'utente desiderato.
Viene visualizzata la finestra popup **Cambia stato**.
- 2) Selezionare il pulsante di opzione **Ritorno in ufficio**.
- 3) Se si desidera, digitare un testo informativo nel campo **Condividi con i colleghi**.
- 4) Fare clic su **OK**.

12.3 Modifica dello stato della coda di un utente

Lo stato della coda (o stato dell'agente) descrive lo stato di un agente nella coda e la disponibilità a ricevere chiamate.

Prerequisiti

Gli amministratori o i supervisori senza una licenza myAttendant attiva possono cambiare solo lo stato della coda di un altro agente da **Elenco di associazioni agente**.

Passo a passo

- 1) In **Elenco di associazioni agente**, selezionare lo stato della coda pertinente nel menu di scelta rapida per l'agente desiderato.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni per specificare lo stato della coda dell'agente:
 - Da **Disconnesso** a **Connesso alle code**
 - Da **Orario lavorativo**, **Pausa**, **Chiamata persa** a **Ricezione chiamate**
 - Da ogni stato della coda a **Disconnesso**

12.4 Servizio CallMe

Con il servizio CallMe, è possibile definire un telefono situato presso una postazione di lavoro alternativa come destinazione CallMe, alla quale un agente sarà raggiungibile dal suo numero di telefono interno. L'agente potrà quindi utilizzare il client UC da una postazione di lavoro alternativa come se fosse in ufficio e anche eseguire chiamate in uscita dalla destinazione CallMe.

Chiamate in arrivo

Le chiamate sul numero di telefono interno dell'agente vengono inoltrate alla destinazione CallMe. Al chiamante viene mostrato il numero di telefono interno dell'agente. In questo modo, le chiamate senza risposta vengono inoltrate alla casella vocale dopo 60 secondi.

Chiamate in uscita

Se l'agente compone un numero di telefono nel client UC, il sistema di comunicazione chiama prima l'agente sulla destinazione CallMe. Quando l'agente risponde, il sistema di comunicazione chiama la destinazione desiderata e connette l'agente a essa. Sulla destinazione viene mostrato il numero di telefono interno dell'agente (servizio One Number).

Stato presenza

Se il servizio CallMe è attivato, sul display del telefono dell'agente viene visualizzato il messaggio "CallMe attivo" (non applicabile ai telefoni analogici e DECT). Gli altri utenti vedranno lo stato presenza dell'agente come **Ufficio**, mentre l'agente viene disconnesso automaticamente da qualsiasi coda.

Attivazione

Gli agenti con il livello di autorizzazione di Supervisore o Amministratore possono attivare manualmente il servizio CallMe per un agente. Il servizio CallMe viene inoltre riattivato tramite reimpostazione automatica dello stato presenza di un agente dopo un'assenza, a condizione che prima di tale assenza fosse attivo. Non sono supportati i seguenti tipi di destinazioni CallMe:

- Gruppo
- Telefono su cui si effettua l'inoltro

Disattivazione

Il servizio CallMe rimane attivo finché lo stato presenza dell'agente non viene modificato manualmente in **Ufficio**.

12.4.1 Attivazione del servizio CallMe

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Il pannello **Pulsanti posto operatore** è aperto; vedere [Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Cambia stato > Ufficio**, nel menu di scelta rapida del pulsante posto operatore per l'agente desiderato.
Viene visualizzata la finestra popup **Cambia stato**.
- 2) Selezionare il pulsante di opzione **Attiva servizio CallMe**.

- 3) Impostare il numero di telefono della destinazione CallMe in uno dei seguenti modi:
- Facendo clic sulla freccia Giù e selezionando uno dei numeri di telefono dall'elenco.
 - Inserendo un numero di telefono in formato compatibile per la composizione o canonico.

Nota: Non inserire come destinazione CallMe un gruppo né un telefono su cui si effettua l'inoltro.

- 4) Se si desidera, digitare un testo informativo nel campo **Condividi con i colleghi**.

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

Lo stato dell'agente viene modificato automaticamente in  **Disconnesso**.

13 Funzioni dei pannelli

È possibile disancorare, ancorare e scambiare i pannelli nell'area dei pannelli di myAgent. Inoltre, è possibile eseguire lo zoom avanti e indietro di un pannello. Per visualizzare le funzioni del pannello, passare il mouse sulla parte superiore del pannello.

13.1 Disancorare un pannello

È possibile disancorare un pannello dalla finestra principale di myAgent e aprirlo in una finestra separata.

Prerequisiti

Nella finestra principale di myAgent è aperto almeno uno dei seguenti pannelli:

- **Chiamate in tempo reale**
- **Messaggio istantaneo**
- **Rubrica interna**
- **Pulsanti posto operatore**
- **Bacheca**
- **Elenco chiamate**

Passo a passo

- 1) Passare il mouse sopra la parte superiore del pannello.
Viene visualizzata una barra degli strumenti.
- 2) Nella barra degli strumenti del pannello, fare clic su  **Disancora**.
Viene visualizzata la finestra popup del pannello.

Concetti correlati

[Invio messaggi immediato](#) alla pagina 72

Attività correlate

[Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24

[Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

[Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43

[Visualizzazione del pannello Bacheca](#) alla pagina 48

[Visualizzazione del grafico del grado di servizio](#) alla pagina 48

[Visualizzazione del grafico Media oraria](#) alla pagina 49

[Ancorare un pannello](#) alla pagina 89

13.2 Ancorare un pannello

È possibile spostare una finestra separata all'interno della finestra principale di myAgent e visualizzarla in uno dei due pannelli fissi.

Prerequisiti

Almeno uno dei seguenti pannelli è aperto in una finestra separata:

- **Chiamate in tempo reale**

- **Messaggio istantaneo**
- **Rubrica interna**
- **Pulsanti posto operatore**
- **Bacheca**
- **Elenco chiamate**

Passo a passo

- 1) Passare il mouse sopra la finestra popup del pannello.
Viene visualizzata una barra degli strumenti.
- 2) Nella barra degli strumenti del pannello, fare clic su  **Ancora**.
Il pannello si ancora nell'area dei pannelli della finestra principale di myAgent.

Concetti correlati

[Invio messaggi immediato](#) alla pagina 72

Attività correlate

[Disancorare un pannello](#) alla pagina 89

[Scambio dei pannelli](#) alla pagina 90

[Zoom avanti o zoom indietro su un pannello](#) alla pagina 91

[Apertura o chiusura del pannello Rubrica interna](#) alla pagina 69

13.3 Scambio dei pannelli

È possibile scambiare i pannelli superiore e inferiore dell'area dei pannelli di myAgent.

Prerequisiti

L'area dei pannelli di myAgent mostra due dei seguenti pannelli:

- **Chiamate in tempo reale**
- **Messaggio istantaneo**
- **Rubrica interna**
- **Pulsanti posto operatore**
- **Bacheca**
- **Elenco chiamate**

Passo a passo

- 1) Passare il mouse sopra la parte superiore del pannello.
Viene visualizzata una barra degli strumenti.
- 2) Nella barra degli strumenti del pannello, fare clic su  **Scambia pannelli**.
I pannelli della finestra principale di myAgent vengono scambiati.

Concetti correlati

[Invio messaggi immediato](#) alla pagina 72

Attività correlate

[Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24

[Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

[Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43

[Visualizzazione del pannello Bacheca](#) alla pagina 48

[Visualizzazione del grafico del grado di servizio](#) alla pagina 48

[Visualizzazione del grafico Media oraria](#) alla pagina 49

[Ancorare un pannello](#) alla pagina 89

13.4 Zoom avanti o zoom indietro su un pannello

È possibile eseguire lo zoom avanti o lo zoom indietro di un pannello nell'area del pannello di myAgent.

Prerequisiti

Almeno uno dei seguenti pannelli è aperto:

- **Chiamate in tempo reale**
- **Messaggio istantaneo**
- **Rubrica interna**
- **Pulsanti posto operatore**
- **Bacheca**
- **Elenco chiamate**

Passo a passo

- 1) Passare il mouse sopra la parte superiore del pannello.
Viene visualizzata una barra degli strumenti.
- 2) Selezionare una delle seguenti opzioni della barra degli strumenti:
 - Per eseguire lo zoom avanti, spostare il dispositivo di scorrimento  verso destra.
 - Per eseguire lo zoom indietro, spostare il dispositivo di scorrimento  verso sinistra.
- 3) In alternativa, fare clic sul livello di zoom corrente e selezionare un valore predefinito dall'elenco.

Concetti correlati

[Invio messaggi immediato](#) alla pagina 72

Attività correlate

[Apertura o chiusura del pannello Chiamate in tempo reale](#) alla pagina 24

[Apertura o chiusura del pannello Pulsanti posto operatore](#) alla pagina 76

[Apertura o chiusura del pannello Elenco chiamate](#) alla pagina 43

[Visualizzazione del pannello Bacheca](#) alla pagina 48

[Visualizzazione del grafico del grado di servizio](#) alla pagina 48

[Visualizzazione del grafico Media oraria](#) alla pagina 49

[Ancorare un pannello](#) alla pagina 89

13.5 Apertura del menu Opzioni di un pannello

È possibile configurare varie opzioni per un pannello nell'area dei pannelli di myAgent.

Prerequisiti

Almeno uno dei seguenti pannelli è aperto:

- **Chiamate in tempo reale**
- **Pulsanti posto operatore**
- **Bacheca**

Passo a passo

- 1) Passare il mouse sopra la parte superiore del pannello.
Viene visualizzata una barra degli strumenti.
- 2) Nella barra degli strumenti del pannello, fare clic su  **Opzioni**.
Vengono visualizzate le opzioni per il pannello specifico.

14 Configurazione

È possibile configurare myAgent in base alle proprie esigenze, ad esempio per personalizzarne il comportamento per le chiamate.

I miei dati personali

Oltre al numero di telefono dell'ufficio (interno), è possibile specificare il proprio numero di cellulare, due numeri esterni diversi e il proprio numero di telefono di casa. Per ciascuno di questi numeri è possibile configurare se devono essere visualizzati o meno nella rubrica interna.

È possibile inserire il proprio indirizzo e-mail per essere raggiungibili via e-mail.

Per poter utilizzare la l'e-mail, l'amministratore del sistema di comunicazione dovrà aver configurato l'invio di e-mail.

La mia immagine

È possibile fornire un'immagine di qualsiasi dimensione. Il sistema di comunicazione salva una copia dell'immagine con un'altezza e una larghezza limitate a 200 pixel.

Questa immagine verrà mostrata agli altri utenti quando posizionano il puntatore del mouse sulla voce relativa all'utente della rubrica interna (colonna Interno).

Aspetto

È possibile personalizzare l'aspetto di myAgent scegliendo tra due colori diversi dell'interfaccia, mostrando le immagini utente nei pulsanti posto operatore e mostrando le statistiche nelle descrizioni delle associazioni agente.

Avvisi

È possibile personalizzare le schermate popup per mostrare solo le aree che si desidera veramente visualizzare.

Pulsanti posto operatore

Personalizza i pulsanti posto operatore aggiungendo, rinominando, popolando automaticamente gruppi di operatori, copiando da un altro utente o impostando un numero di pulsanti posto operatore.

Visibilità coda d'attesa

In qualità di agente, è possibile selezionare quali code devono essere visualizzate nell'elenco associazioni dell'agente.

Tasti di scelta rapida

L'uso dei tasti di scelta rapida consente di velocizzare il lavoro con myAgent.

- **Tasti di scelta rapida globali**

È possibile utilizzare i tasti funzione da F1 a F12 sulla tastiera del proprio PC client insieme alle combinazioni di tasti **Ctrl+Maiusc**, **Ctrl+Alt** o **Maiusc+Alt** come tasti di scelta rapida per le seguenti funzioni:

- **Rispondi / Fine chiamata**
- **Trasferisci**
- **Visualizza finestra popup**

L'unico prerequisito per farlo è che il tasto funzione desiderato o la combinazione di tasti desiderata non sia già utilizzata da un'altra applicazione.

- **Tasti di scelta rapida per le applicazioni**

Ai tasti funzione da F1 a F12 e/o i tasti del tastierino numerico sulla tastiera del PC client è possibile assegnare le seguenti funzioni :

- **Guida** (apre la Guida in linea)
- **Configurazione**
- **Rubrica interna**
- **Elenco chiamate**
- **Cerca**
- **Rispondi / Fine chiamata**
- **Metti in attesa/Riprendi**
- **Trasferta**
- **Riprogramma**
- **Componi**
- **Registra**

Sensibilità

Consente di configurare se gli altri utenti potranno vedere il chiamante con cui l'utente sta parlando e se possono copiare il suo layout BLF.

Varie

Configura il metodo di trasferimento scegliendo una delle due opzioni: Trasferta rapida, Trasferta monitorata. Inoltre, attiva o disattiva la ricerca in tempo reale e l'esportazione della configurazione.

14.1 I miei dati personali

Oltre al numero di telefono dell'ufficio (interno), è possibile specificare il proprio numero di cellulare, due numeri esterni diversi e il proprio numero di telefono di casa.

14.1.1 Definizione di un numero di telefono aggiuntivo

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **I miei dati personali**.

- 3) Inserire un numero di telefono in formato compatibile per la selezione o canonico in uno dei seguenti campi. **Numero cellulare**, **Numero esterno 1**, **Numero esterno 2**, **Numero abitazione** o **Numero assistente**.
- 4) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se non si desidera che i campi **Numero cellulare**, **Numero esterno 1**, **Numero esterno 2** o **Numero abitazione** vengano visualizzati nella rubrica interna, deselezionare la casella di controllo **Visibilità** accanto al numero di telefono.
 - Se si desidera che i campi **Numero cellulare**, **Numero esterno 1**, **Numero esterno 2** o **Numero abitazione** vengano visualizzati nella rubrica interna, selezionare la casella di controllo **Visibilità** accanto al numero di telefono.
- 5) Fare clic su **Salva**.

14.1.2 Specificare l'indirizzo e-mail

Prerequisiti

L'amministratore del sistema di comunicazione ha configurato l'invio di e-mail.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **I miei dati personali**.
- 3) Inserire il proprio indirizzo e-mail nel campo **Indirizzo e-mail**.
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.1.3 Modifica della password

Nota: È possibile cambiare la password anche tramite il menu Telefono della casella vocale.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **I miei dati personali**.
- 3) Fare clic sul pulsante **Cambia** nel campo **Password**.
- 4) Nel campo **Password corrente**, inserire la password corrente.

Nota:

Dopo aver inserito cinque volte la password errata, l'accesso a tutti i client Contact Center e UC Suite verrà bloccato. Lo sblocco può essere eseguito esclusivamente dall'amministratore del sistema di comunicazione.

- 5) Nei campi **Nuova password** e **Confermare password**, inserire la nuova password.
- a) La password deve essere composta da sole cifre e includere almeno sei cifre.
 - b) Il numero massimo di caratteri ripetuti è due e il numero massimo di caratteri progressivi è tre.
 - c) Il nome dell'account (invertito o no) non può fare parte della password.
 - d) L'utente è costretto a cambiare la password predefinita dopo il primo utilizzo.
 - e) Il numero massimo di tentativi di accesso errati è cinque.

Nota: La password vale per tutti i client UC Suite e per l'accesso telefonico alla casella vocale.

- 6) Fare clic su **OK** e poi su **Salva**.

14.2 La mia immagine

È possibile fornire un'immagine di qualsiasi dimensione. Il sistema di comunicazione salva una copia dell'immagine con un'altezza e una larghezza limitate a 200 pixel.

14.2.1 Caricamento di un'immagine

Prerequisiti

Si dispone di un'immagine in uno dei seguenti formati: BMP, JPG/JPEG/JFIF, PNG.

La dimensione del file immagine non supera i 10 MB.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **La mia immagine**.
- 3) Fare clic su **Seleziona**.
- 4) Selezionare il file desiderato e fare clic su **Apri**.
- 5) Fare clic su **Salva**.

14.2.2 Eliminazione di un'immagine

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **La mia immagine**.
- 3) Fare clic su **Cancella**.
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.3 Aspetto

È possibile personalizzare l'aspetto di myAgent scegliendo tra due diversi colori dell'interfaccia.

14.3.1 Modifica della lingua dell'interfaccia utente

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Aspetto**.
- 3) Selezionare la lingua desiderata facendo clic sulla lingua preferita corrente nella parte superiore della finestra.
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.3.2 Modifica del colore dell'interfaccia utente

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Aspetto**.
- 3) Selezionare una delle due opzioni per il colore dell'interfaccia utente.
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.3.3 Visualizzazione delle immagini degli utenti sui pulsanti posto operatore

Per mostrare le immagini degli utenti sui pulsanti posto operatore:

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Aspetto**.
- 3) Fare clic su **Mostra le immagini degli utenti sui pulsanti dell'operatore**.
- 4) Fare clic su **Salva**.

È inoltre possibile mostra le immagini degli utenti sui pulsanti posto operatore aprendo il menu **Opzioni** del pannello e selezionando **Mostra le immagini degli utenti sui pulsanti dell'operatore**. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

14.4 Avvisi

È possibile personalizzare le impostazioni di notifica per controllare in modo efficiente la finestra principale, i pop-up disponibili e gli allarmi quando si utilizza myAgent.

È possibile personalizzare le seguenti impostazioni di notifica:

- **Applicazione pop-up in caso di chiamate in arrivo:**

quando una chiamata squilla sull'interno dell'utente, myAgent cerca una schermata pop-up associata a questa chiamata. Se la schermata pop-up viene trovata, verrà portata in primo piano. Se non viene trovata alcuna schermata pop-up, verrà visualizzata la finestra principale.

- **Applicazione pop-up al termine della chiamata:**

allo stesso modo delle opzioni **Applicazione pop-up in caso di chiamate in arrivo** e **Schermata pop-up alla risposta**, la finestra risolta verrà visualizzata quando l'utente termina una chiamata.

- **Riduci a icona al riaggancio:**

questa opzione riduce a icona la finestra principale di myAgent al termine della gestione della chiamata. È importante notare che questa funzione viene attivata solo quando l'agente non ha chiamate associate. Ad esempio, se l'agente sta lavorando a una chiamata via e-mail e avvia una chiamata vocale, la chiusura di questa chiamata non ridurrà a icona l'applicazione perché l'agente sta ancora lavorando all'e-mail.

- **Visualizza pop-up per le chiamate in entrata e in uscita:**

questa impostazione consente all'utente di attivare o disattivare i pop-up per la gestione delle chiamate.

- **Visualizza notifica chiamate perse tramite pop-up:**

se attivata, quando l'agente perde una chiamata, viene visualizzata una notifica pop-up. Se disattivata, verrà visualizzata invece una casella di messaggio nella finestra principale dell'applicazione myAgent.

- **Se visualizzato, il pop-up va in primo piano:**

utilizzato per l'applicazione pop-up per le chiamate in entrata, la risposta a una chiamata e al termine di una chiamata. Se questa opzione è selezionata, il focus delle finestre verrà spostato sul pop-up visualizzato.

- **Pop-up in caso di risposta:**

allo stesso modo, la schermata pop-up in caso di risposta rileverà quale finestra deve essere portata in primo piano, ma verrà invece attivata quando l'agente risponde a una chiamata.

- **Pop-up quando le chiamate raggiungono una condizione di allarme:**

quando vengono attivati gli allarmi, la finestra principale di myAgent passa in primo piano.

- **Riproduci toni di allarme quando le chiamate raggiungono una condizione di allarme:**

quando si attivano gli allarmi, l'utente continua a sentire un tono di allarme finché non vengono cancellati tutti gli allarmi.

- **Mostra notifiche toast per le richieste di assistenza:**

se questa opzione è selezionata, un supervisore riceverà una notifica toast ogni volta che le richieste di assistenza sono attive.

14.4.1 Finestra dell'applicazione/finestre popup della coda

14.4.1.1 Attivazione o disattivazione dei pop-up della finestra principale per le chiamate in entrata

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

- 2) Fare clic su **Notifiche**.

- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che la finestra principale di myAgent appaia automaticamente in primo piano in caso di chiamate in entrata, selezionare la casella di controllo **Quando squilla una chiamata, porta in primo piano la finestra principale la chiamata non ha un pop-up**.
- Se non si desidera che la finestra principale di myAgent appaia automaticamente in primo piano in caso di chiamate in entrata, deselezionare la casella di controllo **Quando squilla una chiamata, porta in primo piano la finestra principale la chiamata non ha un pop-up**.

- 4) Fare clic su **Salva**.

14.4.1.2 Attivazione o disattivazione dei pop-up all'accettazione di una chiamata

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

- 2) Fare clic su **Notifiche**.

- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che si aprano dei pop-up quando si accettano le chiamate in arrivo, selezionare la casella di controllo **Quando rispondo a una chiamata, porta in primo piano il pop-up della chiamata, se disponibile, altrimenti la finestra principale**.
- Se non si desidera che si aprano dei pop-up quando si accettano le chiamate in arrivo, selezionare la casella di controllo **Quando rispondo a una chiamata, porta in primo piano il pop-up della chiamata, se disponibile, altrimenti la finestra principale**.

- 4) Fare clic su **Salva**.

14.4.1.3 Attivazione o disattivazione dei pop-up della finestra principale al termine della chiamata

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **Notifiche**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che la finestra principale di myAgent appaia automaticamente in primo piano al termine di una chiamata, selezionare la casella di controllo **Quando ho terminato una chiamata, porta in primo piano la schermata di chiamata, se disponibile, altrimenti la finestra principale**.
- Se non si desidera che la finestra principale di myAgent appaia automaticamente in primo piano al termine di una chiamata, deselegionare la casella di controllo **Quando ho terminato una chiamata, porta in primo piano la schermata di chiamata, se disponibile, altrimenti la finestra principale**.

4) Fare clic su **Salva**.

14.4.1.4 Riduzione a icona della finestra principale al termine di una chiamata

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **Notifiche**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che la finestra principale di myAgent venga ridotta a icona al termine di una chiamata, selezionare la casella di controllo **Quando ho finito una chiamata, nascondi la schermata di chiamata se, disponibile, altrimenti la finestra principale**.
- Se non si desidera che la finestra principale di myAgent venga ridotta a icona al termine di una chiamata, deselegionare la casella di controllo **Quando ho finito una chiamata, nascondi la schermata di chiamata se, disponibile, altrimenti la finestra principale**.

4) Fare clic su **Salva**.

14.4.1.5 Attivazione o disattivazione delle schermate pop-up in primo piano

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **Notifiche**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che le schermate pop-up vengano portate in primo piano una volta visualizzate, selezionare la casella di controllo **Quando viene visualizzata una schermata pop-up, prende il focus della tastiera.**
- Se non si desidera che le schermate pop-up vengano portate in primo piano una volta visualizzate, deselezionare la casella di controllo **Quando viene visualizzata una schermata pop-up, prende il focus della tastiera.**

4) Fare clic su **Salva**.

14.4.2 Allarme

14.4.2.1 Attivazione o disattivazione della finestra principale per la condizione di allarme

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **Notifiche**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che si aprano delle schermate quando le chiamate raggiungono una condizione di allarme, selezionare la casella di controllo **Quando una chiamata o una coda raggiunge le condizioni di allarme, viene visualizzata la finestra principale.**
- Se non si desidera che si aprano delle schermate quando le chiamate raggiungono una condizione di allarme, deselezionare la casella di controllo **Quando una chiamata o una coda raggiunge le condizioni di allarme, viene visualizzata la finestra principale.**

4) Fare clic su **Salva**.

14.4.2.2 Riproduzione di toni di allarme per le condizioni di allarme

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **Notifiche**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che vengano riprodotti dei toni di allarme quando le chiamate raggiungono una condizione di allarme, selezionare la casella di controllo **Quando una chiamata o una coda raggiunge le condizioni di allarme, reproduci toni di allarme.**

- Se non si desidera che vengano riprodotti dei toni di allarme quando le chiamate raggiungono una condizione di allarme, deselezionare la casella di controllo **Quando una chiamata o una coda raggiunge le condizioni di allarme, reproduci toni di allarme.**
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.4.3 Notifiche toaster (pop-up)

14.4.3.1 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in arrivo

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** .
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Notifiche**.
- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera che vengano visualizzati dei pop-up quando si ricevono chiamate in entrate, fax o e-mail, selezionare la casella di controllo **Quando ricevo una chiamata in entrata, visualizza un pop-up.**
 - Se non si desidera che vengano visualizzati dei pop-up quando si ricevono chiamate in entrate, fax o e-mail, deselezionare la casella di controllo **Quando ricevo una chiamata in entrata, visualizza un pop-up.**
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.4.3.2 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in uscita

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** .
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Notifiche**.
- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera che vengano visualizzati dei pop-up per le chiamate in uscita, selezionare la casella di controllo **Quando effettuo una chiamata in uscita, visualizza un pop-up.**
 - Se non si desidera che vengano visualizzati dei pop-up per le chiamate in uscita, selezionare la casella di controllo **Quando effettuo una chiamata in uscita, visualizza un pop-up.**
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.4.3.3 Visualizzazione di un pop-up per le chiamate in arrivo

Suggerimento: Il pop-up per le chiamate perse, i fax o le e-mail non viene visualizzato per gli agenti permanentemente disponibili.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

- 2) Fare clic su **Notifiche**.

- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che vengano visualizzati dei pop-up quando si ricevono chiamate in entrate, fax o e-mail, selezionare la casella di controllo **Visualizza pop-up per le chiamate perse**.
- Se non si desidera che vengano visualizzati dei pop-up quando si ricevono chiamate in entrate, fax o e-mail, deselezionare la casella di controllo **Visualizza pop-up per le chiamate perse**.

- 4) Fare clic su **Salva**.

14.4.3.4 Visualizzazione di pop-up quando si ricevono messaggi di chat

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

- 2) Fare clic su **Notifiche**.

- 3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che vengano visualizzati dei pop-up quando si ricevono messaggi di chat, selezionare la casella di controllo **Quando ricevo un messaggio di chat, visualizza un pop-up**.
Il pop-up verrà visualizzato solo quando il focus della tastiera è su un'altra applicazione e, quindi, la finestra del messaggio istantaneo non può apparire.
- Se non si desidera che vengano visualizzati dei pop-up quando si ricevono messaggi di chat, deselezionare la casella di controllo **Quando ricevo un messaggio di chat, visualizza un pop-up**.

- 4) Fare clic su **Salva**.

14.4.3.5 Visualizzazione di un pop-up per le richieste di assistenza

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **Notifiche**.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Se si desidera che vengano visualizzate le notifiche per le richieste di assistenza, selezionare la casella di controllo **Quando un agente chiede assistenza, visualizza un pop-up**.
- Se non si desidera che vengano visualizzate le notifiche per le richieste di assistenza, deselezionare la casella di controllo **Quando un agente chiede assistenza, visualizza un pop-up**.

4) Fare clic su **Salva**.

14.5 Pulsanti posto operatore

Mette a disposizione i pulsanti per l'accesso rapido agli utenti interni.

Pulsanti posto operatore consente di eseguire molte azioni, incluse le seguenti:

- Aggiungere o rimuovere contatti
- Creare nuovi gruppi e popolarli automaticamente
- Eseguire chiamate
- Chat
- Ordinare i pulsanti per nome o cognome
- Modificare lo stato utente
- Cambiare il numero di pulsanti
- Mostrare le immagini utente

14.5.1 Riordinamento delle schede dei pulsanti posto operatore

Passo a passo

1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su **Pulsanti posto operatore**.

3) Nel campo **Nome gruppo**, fare clic sulla scheda che si desidera spostare.

4) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Fare clic su **Sposta in alto**.
- Fare clic su **Sposta in basso**.

5) Se necessario, ripetere i passaggi da 3 a 4.

6) Fare clic su **Salva**.

14.5.2 Aggiunta delle schede dei pulsanti posto operatore

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Pulsanti posto operatore**.
- 3) Fare clic su **Aggiungi**.
- 4) Inserire un nome per la nuova scheda, quindi fare clic su **OK**.
- 5) Fare clic su **Salva**.

È inoltre possibile aggiungere una nuova scheda aprendo il menu **Opzioni** e selezionando **Nuovo gruppo**. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

14.5.3 Eliminazione delle schede dei pulsanti posto operatore

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Pulsanti posto operatore**.
- 3) Nel campo **Nome gruppo**, fare clic sulla scheda che si desidera eliminare.
- 4) Fare clic su **Rimuovi**.
Viene visualizzata la finestra di conferma **Elimina**
- 5) Fare clic su **Sì**.
- 6) Fare clic su **Salva**.

È anche possibile eliminare una scheda aprendo il pannello **Opzioni** e selezionando una delle schede disponibili alla voce **Rimuovi**. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

14.5.4 Assegnazione dei pulsanti posto operatore

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Pulsanti posto operatore**.
- 3) Fare clic sul gruppo desiderata in **Nome gruppo**.
- 4) Fare clic su **Popola automaticamente i gruppi posto operatore**
Viene visualizzata la finestra popup **Popola automaticamente i gruppi posto operatore**

- 5) Nell'elenco a discesa **Crea gruppi basati su**, selezionare una delle seguenti opzioni.
 - Se si desidera che venga creata una scheda per ogni reparto, fare clic su **Reparto**.
 - Se si desidera che venga creata una scheda per ogni sede, fare clic su **Sede**.
- 6) Nell'elenco a discesa **Ordina gruppi per**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Nome**
 - **Cognome**
- 7) Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera conservare le schede esistenti oltre a quelle create automaticamente, fare clic sul pulsante di opzione **Accoda i nuovi gruppi alla fine dei gruppi esistenti** e poi su **OK**.
 - Se si desidera sostituire le schede esistenti con quelle create automaticamente, fare clic sul pulsante di opzione **Ricrea la struttura dei gruppi** e poi su **OK**.
- 8) Fare clic su **Salva**.

È inoltre possibile assegnare automaticamente i pulsanti posto operatore aprendo il menu **Opzioni** del pannello e selezionando **Popola automaticamente i gruppi posto operatore**. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

14.5.5 Copia dei pulsanti posto operatore da un utente

Prerequisiti

Consenti ad altri utenti di copiare il mio layout BLF deve essere attivato dall'utente da cui si desidera copiare i pulsanti posto operatore.

È possibile copiare i pulsanti posto operatore di un altro utente.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su **☰** per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Pulsanti posto operatore**.
- 3) Fare clic sul gruppo desiderata in **Nome gruppo**.
- 4) Fare clic su **Copia da utente**.
Viene visualizzata la finestra popup **Copia da utente**.

- 5) Fare clic sulla freccia Giù e selezionare l'utente che ha i pulsanti che si desidera copiare dall'elenco.
Quando si seleziona l'utente, viene visualizzato un riepilogo dei gruppi.

Nota: Gli utenti che non hanno gruppi non sono disponibili per la selezione e non verranno visualizzati nell'elenco a discesa.

Se non ci sono utenti disponibili da cui eseguire la copia, verrà visualizzato questo messaggio: **Nessun utente ha dato l'autorizzazione a copiare il layout dei suoi pulsanti.**

- 6) Fare clic su **Salva**.

I gruppi BLF e i pulsanti vengono copiati nell'utente locale, sovrascrivendo qualsiasi configurazione gruppi che l'utente locale potrebbe già avere.

Nota: Non è possibile copiare i contatti personali dell'utente.

È inoltre possibile assegnare automaticamente i pulsanti posto operatore aprendo il menu **Opzioni** del pannello e selezionando **Copia da utente**. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

14.5.6 Modifica del numero di pulsanti posto operatore

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Pulsanti posto operatore**.
- 3) Selezionare un numero dall'elenco a discesa, nel campo **Numero di pulsanti posto operatore**.
- 4) Fare clic su **Salva**.

È inoltre possibile cambiare il numero di pulsanti posto operatore aprendo il menu **Opzioni** del pannello e selezionando **Numero di pulsanti posto operatore**. Vedere [Apertura del menu Opzioni di un pannello](#) alla pagina 91.

14.6 Visibilità coda d'attesa

In qualità di agente, è possibile selezionare quali code devono essere visualizzate nell'elenco associazioni dell'agente.

14.6.1 Personalizzazione della visualizzazione Code

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione**.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

- 2) Fare clic su **Visibilità coda d'attesa**.
- 3) Spostare su ON i dispositivi di scorrimento delle code da visualizzare nell'elenco associazioni dell'agente. In alternativa, fare clic su **Mostra tutti** per visualizzare tutte le code.
- 4) Spostare su OFF i dispositivi di scorrimento delle code da visualizzare nell'elenco associazioni dell'agente. In alternativa, fare clic su **Nascondi tutto** per nascondere tutte le code.
- 5) Fare clic su **Salva**.

14.7 Tasti di scelta rapida

L'uso dei tasti di scelta rapida consente di velocizzare il lavoro con myAgent.

I tasti di scelta rapida globali non vengono migrati quando si aggiorna myAgent.

Nota: I tasti di scelta rapida configurati devono essere univoci e funzionare globalmente in tutte le applicazioni, come myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAgent. La prima applicazione a richiedere il tasto di scelta rapida manterrà l'accesso esclusivo; tutte le applicazioni successive che tenteranno di utilizzare lo stesso tasto di scelta rapida configurato non potranno associarlo. Per assegnare la priorità a un'altra applicazione per il tasto di scelta rapida, riavviare tutte le applicazioni pertinenti, assicurandosi che quella preferita si avvii per prima. In alternativa, chiudere l'applicazione in conflitto, riaprire l'impostazione e fare clic su "Salva" per aggiornare i servizi del tasto di scelta rapida.

14.7.1 Attivazione o disattivazione dei tasti di scelta rapida globali

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.

- 2) Fare clic su **Tasti di scelta rapida**.
- 3) Fare clic su **Tasto di scelta rapida attivato** accanto a uno delle seguenti voci: **Rispondi / Fine chiamata**, **Trasferisci**, **Visualizza finestra popup**.
- 4) Se si desidera disattivare un tasto di scelta rapida, deselezionare la casella di controllo **Tasto di scelta rapida attivato**.

- 5) Premere la combinazione di tasti **Ctrl+Maiusc**, **Ctrl+Alt** o **Maiusc+Alt** insieme a uno dei tasti funzione da **F1** a **F12**. Viene visualizzato se la combinazione di tasti premuta può essere utilizzata per myAgent.
- 6) Fare clic su **Salva**.

14.7.2 Configurazione dei tasti di scelta rapida applicazione

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Tasti di scelta rapida**.
- 3) Se si desidera assegnare un tasto funzione a uno dei tasti di scelta rapida applicazione disponibili, selezionarlo nell'elenco a discesa associato alla funzione (colonna **Tasti funzione**).
- 4) Se si desidera assegnare un tasto del tastierino numerico a uno dei tasti di scelta rapida applicazione disponibili, selezionarlo nell'elenco a discesa associato alla funzione (colonna **Tasti del tastierino numerico**).
- 5) Fare clic su **Salva**.

Suggerimento:

Se si assegna per sbaglio due volte uno stesso tasto funzione o un tasto del tastierino numerico, dopo il salvataggio viene visualizzato un messaggio di errore ed è possibile correggere i dati inseriti.

14.7.3 Reimpostazione dei tasti di scelta rapida applicazione

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su  per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Tasti di scelta rapida**.
- 3) Fare clic su **Reimposta tasti di scelta rapida**.
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.8 Sensibilità

Consente di configurare se gli altri utenti potranno vedere il chiamante con cui l'utente sta parlando e se possono copiare il suo layout BLF.

14.8.1 Consentire agli utenti di copiare il proprio layout BLF

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Sensibilità**.
- 3) Selezionare la casella di controllo **Consenti ad altri utenti di copiare il mio layout BLF**.

14.8.2 Consentire agli utenti di visualizzare i dettagli del chiamante

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione** nella barra laterale.
Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.
- 2) Fare clic su **Sensibilità**.
- 3) Selezionare **Consenti ad altri utenti di vedere con chi sto parlando**.

14.9 Varie

È possibile configurare un metodo predefinito per il trasferimento delle chiamate e attivare o disattivare la funzione di ricerca in tempo reale.

Le impostazioni varie non vengono trasferite durante l'aggiornamento di myAgent.

14.9.1 Configurazione di un metodo di trasferimento

Passo a passo

- 1) Fare clic su **Configurazione**.
- 2) Fare clic su **Varie**.
- 3) Nell'elenco a discesa **Metodo di trasferimento**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Se si desidera utilizzare la trasferta rapida, selezionare **Trasferta rapida**.
 - Se si desidera utilizzare il trasferimento consultazione, selezionare **Trasferta monitorata**.
- 4) Fare clic su **Salva**.

14.9.2 Attivazione o disattivazione di Live Search

Quando Live Search è disattivato, gli utenti devono fare clic su **Cerca** nella finestra di ricerca per trovare i contatti. Quando Live Search è attivato, i risultati della ricerca vengono visualizzati mentre gli utenti digitano nel campo di ricerca.

Passo a passo

1) Fare clic su Configurazione.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

2) Fare clic su Varie.

3) Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Per attivare la ricerca mentre si digita un nome, selezionare la casella di controllo **Abilita ricerca in tempo reale**.
- Per disattivare la ricerca mentre si digita un nome, deselezionare la casella di controllo **Abilita ricerca in tempo reale**.

4) Fare clic su Salva.

15 Avvio di VSAdmin

Prerequisiti

L'utente è un agente con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore.

Passo a passo

Fare clic sul pulsante **Admin** nella barra laterale.

Se necessario, fare clic su ☰ per mostrare questo pulsante.

VSAdmin si apre in WMB.

16 Appendice

Nell'appendice sono fornite informazioni sulle diverse autorizzazioni degli agenti del Contact Center, sulle possibili limitazioni nell'uso dei servizi di sistema e sui vari formati di numero di telefono. Inoltre sono fornite indicazioni sull'utilizzo contemporaneo di myAgent e client UC Suite tramite un account utente UC Suite.

16.1 Funzioni degli agenti indipendenti dal livello di autorizzazione

Quando un agente viene configurato dall'amministratore del sistema di comunicazione, i diritti dell'agente vengono definiti selezionando il livello di autorizzazione (Agente, Supervisore o Amministratore). Gli agenti con livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore possiedono privilegi elevati.

Le differenze tra i vari livelli di autorizzazione sono riassunte nella seguente tabella.

myAgent: Attività	Livello di autorizzazione (classe di servizio)		
	Agente	Supervisore	Amministratore
Assegnare un agente a una coda	–	X	X
Spostare un agente in un'altra coda	–	X	X
Eliminare un agente dalla coda	–	X	X
Cambiare lo stato di un agente	–	X	X
Visualizzare / nascondere l'elenco associazioni dell'agente	Code d'attesa assegnate	Tutte le code	Tutte le code
Modificare l'associazione di un agente	–	X	X
Visualizzare l'elenco delle chiamate del Contact Center	Code d'attesa assegnate	Tutte le code	Tutte le code
Attivare automaticamente la schermata popup myAgent per gli allarmi	–	X	X
Attivare il tono di allarme	–	X	X
Visualizzare la bacheca	Code d'attesa assegnate	Tutte le code	Tutte le code

Appendice

Note sull'utilizzo simultaneo di myAgent e client UC Suite

myAgent: Attività	Livello di autorizzazione (classe di servizio)		
	Agente	Supervisore	Amministratore
Visualizzare il grafico Grado di servizio	Code d'attesa assegnate	Tutte le code	Tutte le code
Visualizzare il grafico Media oraria	Code d'attesa assegnate	Tutte le code	Tutte le code
Spostare la chiamata nella prima posizione di una coda	—	X	X
Registrare una chiamata	Chiamata corrente	Tutte le chiamate	Tutte le chiamate
Salvare la registrazione come file WAV o inviarla tramite e-mail	—	X	X
Salvare un fax come file o inviarlo tramite e-mail	—	X	X
Salvare una e-mail o inviarla come file EML tramite e-mail	—	X	X
Ascolto chiamata (a seconda del paese)	—	X	X
Inclusione in una chiamata	—	X	X
Accettare una richiesta di assistenza	—	X	X
Creare rapporti	—	X	X
Aprire WBM	—	X	X

16.2 Note sull'utilizzo simultaneo di myAgent e client UC Suite

In caso di utilizzo simultaneo di myAgent e di altri client UC Suite mediante un account utente UC Suite, non è possibile escludere la possibilità di interazioni reciproche.

In questa sezione, il termine myPortal si riferisce a myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myPortal to go.

Esempi di interazioni reciproche:

- Modifica dello stato presenza tramite myPortal

Gli esempi si applicano all'impostazione **Casella vocale** predefinita per tutte le destinazioni di inoltro.

- myAgent: l'agente è connesso.

myPortal: la funzione di reimpostazione automatica dello stato presenza su Ufficio è disattivata.

Modificando lo stato presenza tramite myPortal si avrà l'immediata disconnessione dell'agente dalla coda/dalle code. Dopo la disconnessione dell'agente tramite myAgent, lo stato presenza in myPortal viene reimpostato su **Ufficio**.

Il cambio dello stato agente tramite myAgent (ad esempio **Pausa**) viene registrata da myPortal, ma non viene applicata a **Connetti, Disconnetti e Orario lavorativo**.

- myAgent: l'agente è connesso.

myPortal: la funzione di reimpostazione automatica dello stato presenza su Ufficio è attivata.

Se l'agente cambia il suo stato in **Pausa** tramite myAgent, allo scadere del tempo di pausa ritornerà automaticamente disponibile.

Cambiando lo stato presenza tramite myPortal in **Pausa**, si avrà l'immediata disconnessione dell'agente dalla coda/dalle code.

- myAgent: l'agente è connesso.

Cambiando lo stato presenza tramite myPortal in **Non disturbare**, si avrà l'immediata disconnessione dell'agente dalla coda/dalle code.

- Chiamate in uscita tramite myPortal

Lo stato presenza dell'utente è visibile tramite myAgent.

Le chiamate vengono visualizzate solo nel diario di myPortal. Non verranno incluse nelle statistiche del Contact Center, in quanto non sono chiamate del Contact Center.

- Chiamate in entrata al numero di telefono dell'agente

Lo stato presenza dell'utente è visibile tramite myAgent.

Le chiamate vengono visualizzate solo nel diario di myPortal. Non verranno incluse nelle statistiche del Contact Center, in quanto non sono chiamate del Contact Center.

- Registrazione di una chiamata

La registrazione di chiamate tramite myPortal non viene registrata da myAgent. myAgent offre questa funzione anche quando la registrazione di una chiamata è già eseguita da myPortal.

16.3 Note per l'uso dei telefoni DECT

I telefoni DECT possono essere utilizzati come telefoni per gli agenti del Contact Center. Occorre rispettare le differenze nella procedura operativa rispetto agli apparecchi telefonici fissi.

Requisiti per l'utilizzo di telefoni DECT

- Possono essere utilizzati solo i telefoni DECT attualmente approvati per l'uso con HiPath Cordless Office e OpenScape Business Cordless.
- L'area nella quale si trovano gli agenti del Contact Center deve assicurare una completa copertura wireless.
- Il numero della stazione base deve essere tale che siano disponibili canali B in quantità sufficiente per i telefoni DECT degli agenti del Contact Center.
- Ove possibile, un agente del Contact Center non dovrebbe uscire dalla portata del segnale wireless mentre è connesso a una coda d'attesa del Contact Center.

Differenze nella procedura operativa rispetto agli apparecchi telefonici fissi

- L'accesso a una coda d'attesa del Contact Center è possibile esclusivamente tramite myAgent.
- Nel display di un telefono DECT non vengono visualizzati messaggi quali **Disponibile o Pausa**.
- Non è possibile controllare un telefono DECT tramite myAgent (ad esempio tramite l'area **Telefonia** o la finestra popup delle chiamate in arrivo di myAgent).
- La risposta a una chiamata in arrivo è possibile esclusivamente tramite il telefono DECT.
- Una chiamata in uscita deve essere eseguita tramite telefono DECT.

Aspetti da considerare quando si utilizzano i telefoni DECT:

- Tempo di ricerca

All'arrivo di una chiamata, il tempo richiesto per l'individuazione del telefono DECT (quindi precedente alla segnalazione della chiamata sul telefono DECT stesso), può essere di svariati secondi, fino a 20 secondi. Durante il tempo di ricerca, per il chiamante viene riprodotto il tono di chiamata.

Il Contact Center considera questo arco di tempo come periodo precedente alla risposta alla chiamata. Il tempo effettivo prima dell'accettazione della chiamata da parte di un agente del Contact Center è composto dal tempo di ricerca e da quello di avviso.

Se un agente del Contact Center esce dalla portata del segnale wireless con il suo telefono DECT, ciò può incrementare i tempi di ricerca.

- Impossibile trovare il telefono DECT

Se una chiamata del Contact Center supera il tempo previsto per la risposta a una chiamata da parte dell'agente (ad esempio perché l'agente del Contact Center non si trova entro la portata del segnale), l'agente viene automaticamente disconnesso dalla coda o code d'attesa in questione. Il successivo accesso è possibile solo tramite myAgent.

16.4 Limitazioni nell'uso dei servizi di sistema

Per l'uso del Contact Center, si applicano alcune limitazioni di utilizzo dei servizi del sistema da parte degli agenti.

I servizi di sistema indicati di seguito non sono disponibili per gli agenti o lo sono solo con limitazioni. Tuttavia, questi servizi non sono strettamente necessari per gli agenti, in quanto nel Contact Center l'assegnazione delle

chiamate avviene normalmente. L'assegnazione dipende dalle regole impostate e dalla disponibilità degli agenti.

- Servizi bloccati

Non appena un utente del sistema di comunicazione viene configurato come agente, i seguenti servizi non sono più disponibili.

- Seconda chiamata
- Avviso di chiamata in attesa
- Inclusione nella conversazione di un agente (eccezione: agente con il livello di autorizzazione Supervisore o Amministratore)
- Chiamata di gruppo
- Non disturbare (per gli agenti connessi)

- Servizi con effetti sul routing delle chiamate

I seguenti servizi possono produrre modifiche del routing delle chiamate nel Contact Center, pertanto non devono essere utilizzati dagli agenti.

- Deviazione di chiamata

Se un agente connesso attiva una deviazione di chiamata, si verifica una disconnessione.

La deviazione di chiamata viene disattivata non appena un agente si connette a una coda d'attesa.

- Non disturbare

Se un agente connesso attiva la funzione Non disturbare su un client UC Suite, si verifica una disconnessione.

La funzione Non disturbare viene disattivata non appena un agente si connette a una coda d'attesa.

- Trasferimento

Con lo spostamento di un telefono (rilocalizzazione), viene modificata l'assegnazione logistica dei numeri di telefono. La nuova assegnazione dei numeri di telefono viene trasmessa al successivo avvio del Contact Center.

- Gruppo

Gli agenti non possono essere membri di un gruppo (chiamata di gruppo, gruppo di ricerca) o di un MULAP. Queste limitazioni si applicano anche ai servizi di sistema "Configurazione team (Gruppo Team)", "Direttore/Segretaria (Gruppi Top)" e "Mobility Entry" utilizzati in combinazione con MULAP.

16.5 Formati dei numeri di telefono

Per l'indicazione dei numeri di telefono sono disponibili diversi formati.

Appendice

Visualizzazione delle carenze del sistema

Formato	Descrizione	Esempio
classico	Inizia con + e contiene sempre l'indicativo del paese, il codice località e il resto del numero di telefono. Il carattere spazio e seguenti caratteri speciali + () / - : ; sono consentiti.	+49 (89) 7007-98765
selezionabile	Ovvero, come il numero verrebbe composto in un telefono di sistema dell'ufficio, sempre con codice di linea urbana.	• 321 (interno) • 0700798765 (propria rete urbana) • 0089700798765 (rete urbana esterna) • 0004989700798765 (estero)

Suggerimento: Ove possibile utilizzare sempre il formato canonico dei numeri di telefono. In ogni situazione un numero di telefono è completo e univoco, oltre a essere coerente sulla rete e per gli utenti mobili.

Mediante selezione manuale (formato selezionabile) di un numero di telefono esterno, è necessario comporre sempre il codice di accesso linea urbana. Anche quando si immette manualmente il numero telefonico da chiamare (formato selezionabile) per il servizio CallMe (UC Suite) nei client UC, è necessario inserire il codice di linea urbana.

Quando si seleziona un numero di telefono esterno in formato componibile dalla rubrica, mediante il dialer sul desktop e il dialer dagli appunti per certi client UC, il sistema di comunicazione inserisce automaticamente il codice di linea urbana (fascio 1). Il completamento automatico del codice di linea urbana viene eseguito anche quando come numero di destinazione per il servizio CallMe (UC Suite) viene selezionato uno dei propri numeri personali (**Numero cellulare**, **Numero riservato** ecc.).

Nota: Per le chiamate entro il territorio degli Stati Uniti tramite CSTA a un numero di telefono in formato canonico, il numero viene convertito nel formato componibile.

Attività correlate

[Inizio di una chiamata](#) alla pagina 36

16.6 Visualizzazione delle carenze del sistema

OpenScape Business utilizza Digital Signal Processor (DSP) per la transcodifica del payload da ISDN/ TDM a IP e viceversa. Le risorse DSP disponibili vengono gestite dinamicamente da OpenScape Business. La quantità di canali DSP necessari dipende dalle linee e dai dispositivi connessi, da un lato, e, dall'altro, dal traffico di chiamate.

Risorse di canale DSP

Se il Contact Center OpenScape non riesce a trasferire una chiamata a un agente per tre volte, a causa della mancanza di risorse DSP, in una finestra popup sul desktop dell'agente viene visualizzato il seguente messaggio di allarme:

Al momento non è stato possibile gestire una chiamata a causa della limitata disponibilità di risorse del sistema. Contattare il supporto tecnico.

Se viene visualizzato questo messaggio, l'agente viene squalificato temporaneamente per tale chiamata. Le altre chiamate vengono inviate all'agente come di consueto. La chiamata a cui non è stato possibile rispondere viene inviata ad altri agenti disponibili nella coda. Se la chiamata non riesce a raggiungere alcun agente, viene inviata di nuovo al primo agente. La finestra popup sul desktop dell'agente si chiude automaticamente, non appena la chiamata raggiunge un altro agente. La scarsità di risorse del canale DSP può essere risolta collegando un modulo DSP aggiuntivo alla scheda madre di OpenScape Business (solo modelli X) o evitando la transcodifica TDM/IP. Ciò è possibile sostituendo i telefoni TDM degli agenti con telefoni IP.

Indice analitico

A

agente [113](#)
 accesso alla coda da parte del Supervisore/
 Amministratore [58](#)
 assegna a una coda [54](#)
 cambio dello stato da parte del Supervisore/
 Amministratore [58](#)
 disconnessione dalla coda da parte del Supervisore/
 Amministratore [58](#)
 rimuovi da coda [57](#)
 spostamento in un'altra coda [57](#)
 aggiornamenti automatici
 esegui [20](#)
 Aggiornamenti automatici [20](#)
 allarme [65](#)
 Amministratore [113](#)
 Ascolto [63](#)
 aspetto [93](#)
 assegnazione (associazione) agente
 personalizza visualizzazione dell'elenco [58](#)
 assegnazione (associazione) agente:personalizzazione
 della visualizzazione delle code [108](#)
 assegnazione agente [51](#)
 modifica [56](#)
 assistenza da supervisore/amministratore [59](#)
 accetta richiesta [63](#)
 richiesta [41](#)

B

bacheca [47](#)

C

CallMe [87](#)
 Cerca [68](#)
 chiamata
 cambia posizione nella coda [59](#)
 completa [27](#)
 inclusione [59](#)
 metti in attesa [36](#)
 monitoraggio non interattivo [59](#)
 registra (come agente) [40](#)
 registra (come supervisore/amministratore) [59](#)
 rispondi [26](#)
 trasferisci a utente [36, 39](#)
 trasferisci ad agente [38](#)
 trasferisci in coda [36, 39](#)
 Chiamata
 Ascolto [63](#)
 Inclusione [63](#)
 registra (come supervisore/amministratore) [60](#)
 chiamata:rispondi per agente [40](#)

chiamata:trasferisci a utente [36, 39](#)
 Chiamate dal vivo
 gruppo [25](#)
 ordinamento [24](#)
 Chiamate in tempo reale [23](#)
 visualizza [24](#)
 coda [22](#)
 agente [21, 22](#)
 assegna agente [55](#)
 cambia posizione di una chiamata [59](#)
 disconnetti [22](#)
 monitor [64](#)
 personalizza visualizzazione [108](#)
 sposta agente [57](#)
 Coda d'attesa
 modifica posizione di una chiamata [63](#)
 configurazione [93](#)
 Contact Center
 uso di telefoni DECT [115](#)
 contatto [68](#)
 Convenzioni di visualizzazione/rappresentazione [11](#)
 cronologia chiamate [42](#)
 del chiamante da elenco chiamate, visualizza [43, 45](#)
 cronologia e-mail [43](#)
 del mittente corrente, visualizza [31](#)
 cronologia e-mail del mittente
 mostra da elenco chiamate [45](#)
 cronologia fax [43](#)
 del mittente corrente, visualizza [31](#)
 cronologia fax del mittente
 mostra da elenco chiamate [45](#)

D

dettagli coda [47](#)
 visualizza [48, 48, 49, 50](#)
 dettagli di contatto per chiamante [25](#)

E

e-mail
 accetta [30](#)
 completa [31](#)
 contrassegna per completamento [31](#)
 invia per e-mail [62](#)
 rispondi a [30](#)
 salva come e-mail [62](#)
 elaborazione delle chiamate [25](#)
 elaborazione di chiamate
 specifica motivo [28](#)
 elaborazione di e-mail [28](#)
 specifica motivo [32](#)
 elaborazione di fax [28](#)
 elaborazione e-mail [28](#)

elaborazione fax [28](#)
 elenco chiamate [42](#)
 Elenco chiamate
 visualizza [43](#)
 elenco di assegnazioni dell'agente; elenco di associazioni
 dell'agente [52](#), [58](#)

F

fax
 accetta [30](#)
 contrassegna per completamento [30](#)
 invia per e-mail [61](#)
 salva [61](#)
 finestre popup
 specificare la posizione [103](#)
 Formato classico dei numeri di telefono [117](#)
 Formato dei numeri di telefono [117](#)
 Formato dei numeri di telefono selezionabile [117](#)
 funzioni Agente
 livello di autorizzazione agente (classe di servizio) [22](#)
 livello di autorizzazione Supervisore/Amministratore [50](#)
 funzioni di chiamata [36](#)
 funzioni per gli agenti [22](#)

I

inclusione [59](#)
 Inclusione [63](#)
 informazioni statistiche [22](#)
 informazioni sul chiamante [25](#)
 elimina [66](#)
 interfaccia utente
 cambia colore [97](#)
 cambia interfaccia [97](#)
 elementi [12](#)
 seleziona lingua [97](#)
 invia messaggio immediato [72](#), [73](#), [73](#), [74](#)
 invio messaggi immediato [72](#)

L

Limitazioni dei servizi del sistema [117](#)
 livello di autorizzazione (classe di servizio) [113](#), [113](#)
 Livello di servizio [48](#)

M

media oraria [49](#)
 messaggio di allarme [65](#)
 messaggio istantaneo [72](#)
 Messaggio istantaneo
 visualizza [72](#)
 metodo di trasferimento [36](#)
 configura [110](#)
 modelli di rapporti [79](#)
 modifica della posizione in coda [63](#)

modifica password [95](#)
 monitor chiamate [60](#)
 monitoraggio non interattivo [59](#)
 myAgent [12](#)
 avvio [18](#)
 disinstallazione [19](#)
 installazione [17](#)

N

note sull'utilizzo simultaneo di myAgent e client UC Suite
[114](#)

O

orario lavorativo
 estensione [33](#)
 terminare [34](#)
 orario lavorativo per le chiamate [26](#)

P

pausa
 avvio [34](#)
 terminare [34](#)
 prime operazioni [21](#)
 protezione dati [79](#)
 Pulsanti posto operatore
 aggiungi scheda [105](#)
 assegna automaticamente [105](#)
 assegna utente [77](#)
 cambia ordine delle schede [104](#), [107](#)
 copia da utente [106](#)
 elimina scheda [97](#), [105](#)
 ordina [77](#)
 rimuovi utente [78](#)
 visualizza [76](#)

R

rapporto [79](#)
 crea [83](#)
 registrazione [40](#), [59](#)
 registrazione della chiamata
 invia per e-mail [61](#)
 salva come file WAV [60](#)
 richiamata agente [34](#)
 eseguire una richiamata automatica [35](#)
 terminare una richiamata [35](#)
 richiamata automatica agente
 riprogrammare una richiamata automatica [35](#)
 rubrica [67](#)
 cerca [69](#)
 ordina [69](#), [70](#)
 Rubrica esterna [67](#)
 Rubrica esterna non in linea (LDAP) [68](#)
 rubrica interna [67](#)

Rubrica LDAP [68](#)

S

schermata popup

per chiamate [26](#)

per e-mail [29](#)

per fax [29](#)

Servizio CallMe [87](#)

stato agente [52](#)

stato presenza [84](#)

modifica dello stato di un utente [85](#), [86](#), [87](#)

Supervisore [113](#)

T

tasto di scelta rapida [93](#)

attiva o disattiva [108](#)

configura [109](#)

reimposta [109](#)

tasto funzione [93](#)

tasto su tastierino numerico [94](#)

telelavoro [87](#)

tono di allarme

attiva e disattiva [65](#)

W

WBM

avvio [112](#)

