



Utilizzo di Avaya IP Office Contact Center per Windows

Avviso

Nonostante l'impegno profuso per garantire la completezza e la precisione delle informazioni del presente documento al momento della stampa, Avaya declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori. Avaya si riserva il diritto di apportare cambiamenti e correzioni alle informazioni contenute nel presente documento senza alcun obbligo di notifica degli stessi a persone e a organizzazioni.

Limitazioni di responsabilità per la documentazione

Per "Documentazione" si intendono le informazioni pubblicate su diversi supporti, che possono includere le informazioni sul prodotto, le istruzioni d'uso e le specifiche sulle prestazioni rese generalmente disponibili agli utenti dei prodotti. Nella documentazione non sono inclusi i materiali di marketing. Avaya non è responsabile per eventuali modifiche, aggiunte o eliminazioni alla versione originariamente pubblicata della presente Documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o eliminazioni non siano state eseguite o espressamente autorizzate da Avaya. L'Utente finale si impegna a risarcire e a non citare Avaya, i suoi agenti, funzionari e dipendenti, in eventuali reclami, azioni legali, richieste o sentenze, derivanti o correlate a modifiche, aggiunte o eliminazioni da essi apportate a questa documentazione nei limiti di quanto effettuato.

Limitazioni di responsabilità per i link

Avaya non è responsabile del contenuto o dell'attendibilità dei siti Web a cui si fa riferimento all'interno di questo sito o di questa Documentazione fornita da Avaya. Avaya non è responsabile dell'accuratezza di nessuna delle informazioni, dichiarazioni o contenuti forniti su questi siti e la loro inclusione non implica l'approvazione da parte di Avaya di prodotti, servizi o informazioni contenuti o offerti negli stessi. Avaya non garantisce che tali link siano attivi e non è in grado di controllarne la disponibilità.

Garanzia

Avaya fornisce una garanzia limitata sui propri componenti hardware e software Avaya. Per conoscere le condizioni della garanzia limitata, fare riferimento al contratto di vendita. Inoltre, sono disponibili a clienti e altre parti il testo standard della garanzia Avaya e le informazioni sull'assistenza relativa al presente prodotto nell'ambito del periodo coperto da garanzia. Per consultare questi documenti, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> al collegamento "Warranty & Product Lifecycle" o visitare un sito indicato successivamente da Avaya. Nota: acquistando il prodotto da un partner di canale Avaya autorizzato al di fuori dei confini degli Stati Uniti e del Canada, la garanzia viene fornita dal suddetto partner di canale e non da Avaya.

Per "Servizio ospitato" si intende l'abbonamento a un servizio ospitato da Avaya che l'utente acquista da Avaya o da un partner di canale Avaya autorizzato (a seconda dei casi), ulteriormente descritto nella sezione SAS ospitato o nella documentazione descrittiva di altri servizi, in relazione al servizio ospitato applicabile. Se si acquista un abbonamento a un Servizio ospitato, la garanzia limitata di cui sopra potrebbe non essere applicabile; tuttavia, l'utente potrebbe avere diritto a usufruire dei servizi di supporto connessi al Servizio ospitato, come illustrato più avanti nei documenti descrittivi del servizio, in relazione al Servizio ospitato applicabile. Per ulteriori informazioni, contattare Avaya o un partner di canale Avaya (a seconda dei casi).

Servizio ospitato

LE SEGUENTI CONDIZIONI SI APPLICANO ESCLUSIVAMENTE ALL'ABBONAMENTO A UN SERVIZIO OSPITATO DA AVAYA ACQUISTATO DA AVAYA O DA UN PARTNER DI CANALE AVAYA (A SECONDA DEI CASI). I TERMINI DI UTILIZZO DEI SERVIZI OSPITATI SONO DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA ALL'INDIRIZZO [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LicenseInfo) (AL COLLEGAMENTO "Avaya Terms of Use for Hosted Services") O SU UN SITO ANALOGO INDICATO SUCCESSIVAMENTE DA AVAYA E SONO APPLICABILI A CHIUNQUE ACCEDA AL SERVIZIO OSPITATO O LO UTILIZZI. ACCEDENDO AL SERVIZIO OSPITATO O UTILIZZANDOLO, OPPURE AUTORIZZANDO ALTRI A FARLO, L'UTENTE, PER CONTO PROPRIO O DELL'ENTITÀ PER CUI AGISCE (DA QUI IN POI DENOMINATI IN MODO INTERCAMBIABILE "UTENTE" E "UTENTE FINALE"), ACCETTA I PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO. ACCETTANDO I TERMINI DI UTILIZZO PER CONTO

DI UNA SOCIETÀ O ALTRA ENTITÀ LEGALE, L'UTENTE CONFERMA DI AVERE L'AUTORITÀ DI VINCOLARE TALE ENTITÀ AI PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO. NEL CASO IN CUI NON DISPONGA DI TALE AUTORITÀ, O NON DESIDERI ACCETTARE I PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO, L'UTENTE NON POTRÀ ACCEDERE AL SERVIZIO OSPITATO O UTILIZZARLO NÉ AUTORIZZARE ALTRI UTENTI A FARLO.

Licenze

I TERMINI DI LICENZA DEL SOFTWARE DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA ALL'INDIRIZZO [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LicenseInfo), AL COLLEGAMENTO "AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)" O SU UN SITO INDICATO SUCCESSIVAMENTE DA AVAYA, SONO APPLICABILI A CHIUNQUE ABBA SCARICATO, UTILIZZATO E/O INSTALLATO PROGRAMMI SOFTWARE AVAYA, ACQUISTATI PRESSO AVAYA INC., QUALSIASI AFFILIATO AVAYA O UN PARTNER DI CANALE AVAYA AUTORIZZATO (OVE NE RICORRA IL CASO), IN BASE A UN CONTRATTO COMMERCIALE CON AVAYA O CON UN PARTNER DI CANALE AVAYA. SALVO DIVERSAMENTE CONCORDATO DA AVAYA PER ISCRITTO, AVAYA NON ESTENDE TALE LICENZA SE IL SOFTWARE NON È STATO OTTENUTO DA AVAYA, DALLE RELATIVE CONSOCIATE O DA UN PARTNER DI CANALE AVAYA; AVAYA SI RISERVA IL DIRITTO DI INTENTARE UN'AZIONE LEGALE CONTRO CHIUNQUE UTILIZZI O VENDA IL SOFTWARE SENZA LICENZA. INSTALLANDO, SCARICANDO O UTILIZZANDO IL SOFTWARE O AUTORIZZANDO ALTRI A FARLO, L'UTENTE, PER CONTO PROPRIO O DELL'ENTITÀ PER CUI INSTALLA, SCARICA O UTILIZZA IL SOFTWARE (DA QUI IN POI DENOMINATI IN MODO INTERCAMBIABILE "UTENTE" E "UTENTE FINALE"), ACCETTA I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI E STIPULA UN CONTRATTO VINCOLANTE TRA SE STESSO E AVAYA INC. O LA CONSOCIATA AVAYA APPLICABILE ("AVAYA").

Avaya concede all'Utente una licenza secondo i termini dei tipi di licenza descritti di seguito, ad eccezione del software Heritage Nortel, il cui ambito di licenza è descritto in dettaglio di seguito. Laddove la documentazione dell'ordine non identifichi espressamente un tipo di licenza, quella applicabile sarà una licenza per sistema designato, come stabilito alla sezione Licenza per sistemi designati (DS, Designated System), ove applicabile. Il numero applicabile di licenze e di unità di capacità per le quali la licenza viene concessa è pari a uno (1), eccetto nei casi in cui venga specificato un numero diverso di licenze o di unità di capacità nella documentazione o in altri materiali a disposizione dell'Utente. Il termine "Software" indica programmi di computer in codice oggetto forniti da Avaya o da un Partner di canale Avaya sia come prodotti autonomi, preinstallati su prodotti hardware sia come eventuali upgrade, aggiornamenti, patch, correzioni di errori o versioni modificate degli stessi. Per "Processore designato" si intende un singolo dispositivo di elaborazione autonomo. Per "Server" si intende un insieme di Processori designati che ospita (a livello fisico o virtuale) un'applicazione software accessibile da svariati utenti. Per "Istanza", si intende una singola copia del Software in esecuzione in un determinato momento: (i) su una macchina fisica; (ii) su una macchina virtuale ("VM") con software installato o su un'installazione analoga.

Tipi di licenza

Licenza per utenti simultanei (CU, Concurrent User). L'utente finale può installare e utilizzare il software su più Processori designati o su uno o più Server, a condizione che in qualsiasi dato momento il numero di unità che accede al software e lo utilizza non superi il numero di unità a cui è stata concessa la licenza. Per "Unità" si intende l'unità su cui Avaya, a propria insindacabile discrezione, basa il prezzo delle licenze; può corrispondere, a titolo esemplificativo, a un agente, una porta o un utente, un account di posta elettronica o di casella vocale a nome di una persona o di un ruolo aziendale (ad esempio, webmaster o servizio di assistenza) oppure una voce di directory del database amministrativo utilizzato dal Software e che consente all'utente di interagire con il Software. Le unità possono essere collegate a uno specifico Server identificato o a un'Istanza del Software.

Software Heritage Nortel

Per "Software Heritage Nortel" si intende il software acquisito da Avaya nell'ambito dell'acquisto di Nortel Enterprise Solutions avvenuto nel dicembre 2009. Il Software Heritage Nortel è il software incluso nell'elenco dei Prodotti Heritage Nortel, disponibile all'indirizzo <https://support.avaya.com/LicenseInfo>, al collegamento "Heritage Nortel Products" o su siti indicati successivamente da Avaya. Per il software Heritage Nortel, Avaya

concede al Cliente una licenza d'uso di tale Software, la quale viene fornita in virtù del presente documento esclusivamente per il livello di attivazione o di utilizzo autorizzato, al solo scopo specificato nella Documentazione e solo per l'incorporamento o l'esecuzione in apparecchiature Avaya o la comunicazione con le stesse. Le tariffe per il software Heritage Nortel possono essere applicate in base al livello di attivazione o utilizzo autorizzato specificato in un ordine o una fattura.

Copyright

Eccetto laddove esplicitamente dichiarato, non dovrà essere fatto alcun uso del materiale presente su questo sito, della Documentazione, del Software, del Servizio ospitato o dell'Hardware forniti da Avaya. Tutti i contenuti del sito, la documentazione, i Servizi ospitati e i prodotti forniti da Avaya, comprese la selezione, la disposizione e la progettazione dei contenuti, sono proprietà di Avaya o dei relativi concessionari di licenza e sono protetti dalle leggi sul copyright e sulla proprietà intellettuale, inclusi i diritti sui generis relativi alla protezione dei database. È vietato modificare, copiare, riprodurre, ripubblicare, caricare, postare, trasmettere o distribuire in qualsiasi forma qualsiasi contenuto, in tutto o in parte, incluso qualsiasi codice o software, salvo espressamente autorizzato da Avaya. La riproduzione, la trasmissione, la diffusione, la memorizzazione e/o l'utilizzo non autorizzati esplicitamente e per iscritto da Avaya sono azioni perseguibili penalmente e civilmente in base alla legislazione vigente.

Virtualizzazione

Se il prodotto viene installato in una macchina virtuale, si applica quanto segue. Ogni prodotto è dotato del proprio codice di ordinazione e dei relativi tipi di licenza. Tenere presente che, salvo diversa indicazione, ciascuna istanza di un Prodotto deve essere ordinata e concessa in licenza separatamente. Ad esempio, se il cliente dell'utente finale o il partner di canale Avaya volesse installare due istanze dello stesso tipo di prodotti, dovranno essere ordinati due prodotti di quel tipo.

Componenti di terzi

Per "Componenti di terzi", si intendono alcuni programmi software o parti incluse nel Software o nel Servizio ospitato, che potrebbero contenere software (incluso software open source) distribuito in conformità ad accordi con terzi ("Componenti di terzi"), contenenti termini relativi ai diritti d'uso di alcune parti del Software ("Termini di terze parti"). Come richiesto, le informazioni sul codice sorgente distribuito del sistema operativo Linux (per i prodotti che includono tale codice), nonché i dettagli di identificazione dei titolari di copyright relativi ai Componenti di terzi e ai Termini di terze parti applicabili sono disponibili nei prodotti, nella Documentazione o sul sito Web Avaya alla pagina <https://support.avaya.com/Copyright> oppure su un sito analogo indicato successivamente da Avaya. I termini di licenza del software open source forniti come Termini di terzi sono conformi ai diritti di licenza concessi nei presenti Termini di licenza del Software e possono contenere diritti aggiuntivi a vantaggio dell'Utente, come la modifica e la distribuzione del software open source. I Termini di terzi hanno la precedenza sui presenti Termini di licenza del Software esclusivamente per quanto riguarda i Componenti di terzi applicabili nella misura in cui i presenti Termini di licenza del Software impongono all'Utente restrizioni maggiori rispetto ai Termini di terzi applicabili.

Si applica quanto segue solo nel caso in cui il codec H.264 (AVC) venga distribuito con il prodotto. QUESTO PRODOTTO È CONCESSO IN LICENZA IN BASE ALLA LICENZA DEL PORTAFOGLIO BREVETTI AVC PER USO PERSONALE DEL CLIENTE O ALTRI UTILIZZI SENZA SCOPO DI LUCRO, PER LE ATTIVITÀ DI (i) CODIFICA VIDEO IN CONFORMITÀ ALLO STANDARD AVC ("VIDEO AVC") E/O (ii) DECODIFICA DI VIDEO AVC, CODIFICATI DA UN CLIENTE PER ATTIVITÀ PERSONALI E/O OTTENUTI DA UN FORNITORE DI VIDEO IN POSSESSO DI LICENZA PER LA FORNITURA DI VIDEO AVC. NON VIENE CONCESSA, NÉ È DA RITENERE IMPLICITA, ALCUNA LICENZA PER ALTRI UTILIZZI. È POSSIBILE RICEVERE ULTERIORI INFORMAZIONI DA MPEG LA, L.L.C. VISITARE IL SITO [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Fornitori di servizi

PER I PARTNER DI CANALE AVAYA CHE OSPITANO PRODOTTI O SERVIZI AVAYA, SI APPLICA QUANTO SEGUE. IL PRODOTTO O IL SERVIZIO OSPITATO POTREBBE UTILIZZARE COMPONENTI DI TERZI SOGGETTI AI TERMINI DI QUESTI ULTIMI, PERTANTO IL FORNITORE DEL SERVIZIO DEVE OTTENERE IN MANIERA AUTONOMA UNA LICENZA DIRETTAMENTE DAL FORNITORE TERZO. I PARTNER DI

CANALE AVAYA CHE OSPITANO SERVIZI AVAYA DEVONO ESSERE AUTORIZZATI DA AVAYA PER ISCRITTO E, SE TALI PRODOTTI OSPITATI UTILIZZANO O INCORPORANO DETERMINATI SOFTWARE DI TERZI, COMPRESI A TITOLO ESEMPLIFICATIVO SOFTWARE O CODEC MICROSOFT, IL PARTNER DI CANALE AVAYA DEVE OTTENERE IN MANIERA AUTONOMA QUALSIASI CONTRATTO DI LICENZA APPLICABILE A SPESE DEL MEDESIMO PARTNER DI CANALE AVAYA, DIRETTAMENTE DAL RELATIVO FORNITORE TERZO.

IN MERITO AI CODEC, QUALORA IL PARTNER DI CANALE AVAYA OSPITI PRODOTTI CHE UTILIZZANO O INCORPORANO IL CODEC G.729, H.264 O H.265, QUESTI RICONOSCE E ACCETTA DI ESSERE RESPONSABILE DI QUALSIASI ONERE E/O DIRITTO D'AUTORE CORRELATO. IL CODEC G.729 È CONCESSO IN LICENZA DA SIPRO LAB TELECOM INC. VISITARE IL SITO [WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML](http://www.sipro.com/contact.html). IL CODEC H.264 (AVC) È CONCESSO IN LICENZA IN BASE ALLA LICENZA DEL PORTAFOGLIO BREVETTI AVC PER USO PERSONALE DEL CLIENTE O ALTRI UTILIZZI SENZA SCOPO DI LUCRO, PER LE ATTIVITÀ DI (i) CODIFICA VIDEO IN CONFORMITÀ ALLO STANDARD AVC ("VIDEO AVC") E/O (ii) DECODIFICA DI VIDEO AVC, CODIFICATI DA UN CLIENTE PER ATTIVITÀ PERSONALI E/O OTTENUTI DA UN FORNITORE DI VIDEO IN POSSESSO DI LICENZA PER LA FORNITURA DI VIDEO AVC. NESSUNA LICENZA VIENE CONCESSA O È INTESA PER ALTRI UTILIZZI. SONO DISPONIBILI ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CODEC H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) DA PARTE DI MPEG LA, L.L.C. VISITARE IL SITO [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Conformità normativa

L'utente riconosce e accetta di essere responsabile dell'osservanza delle normative e dei regolamenti applicabili, compresi, a titolo meramente esemplificativo, le leggi e i regolamenti relativi alla registrazione delle chiamate, alla riservatezza dei dati, alla proprietà intellettuale, al segreto commerciale, alla frode e ai diritti sulle esecuzioni musicali, nel Paese o nel territorio in cui viene utilizzato il prodotto Avaya.

Prevenzione delle frodi tariffarie

La Frode tariffaria è l'uso non autorizzato del sistema di telecomunicazione da parte di una parte non autorizzata (ad esempio, una persona che non è un dipendente dell'impresa, un agente, un sottoappaltatore o che non lavora per conto della vostra impresa). L'utente deve essere consapevole che il sistema potrebbe essere soggetto a rischio di frodi tariffarie che, se attuate, potrebbero far aumentare notevolmente i costi dei servizi di telecomunicazione.

Intervento di Avaya sulle frodi tariffarie

Se si ritiene di essere vittima di frode tariffaria e si necessita di assistenza o supporto tecnico, chiamare il Centro di assistenza tecnica per l'intervento contro le frodi tariffarie al numero dedicato +1-800-643-2353 per gli Stati Uniti e il Canada. Per ulteriori numeri di telefono di assistenza, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo <https://support.avaya.com> o un sito indicato successivamente da Avaya.

Vulnerabilità della sicurezza

Le informazioni sui criteri di supporto della sicurezza di Avaya sono disponibili nella sezione Security Policies and Support del sito <https://support.avaya.com/security>.

Le sospette vulnerabilità di sicurezza dei prodotti Avaya vengono gestite secondo il diagramma di flusso relativo al supporto della sicurezza dei prodotti Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Download della documentazione

Per la versione più aggiornata della Documentazione, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo <https://support.avaya.com> o un sito indicato successivamente da Avaya.

Come contattare l'assistenza Avaya

Visitare il sito Web dell'assistenza di Avaya <https://support.avaya.com> per articoli e avvisi sui prodotti o sui Servizi ospitati o per segnalare un problema relativo al Servizio ospitato o al prodotto Avaya in uso. Per un elenco dei numeri di telefono di assistenza e indirizzi di contatto, accedere al sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo <https://support.avaya.com> (o a un sito indicato successivamente da Avaya), scorrere fino alla parte inferiore della pagina e selezionare Contact Avaya Support.

Marchi di fabbrica

I marchi di fabbrica, i logo e i marchi di servizio ("Marchi") visualizzati in questo sito, nella Documentazione, nei Servizi ospitati e nei prodotti forniti da Avaya sono marchi registrati o non registrati di Avaya, delle relative consociate, dei licenziatari, dei fornitori o di terzi. Agli utenti non è consentito l'uso di tali marchi senza previo consenso scritto di Avaya o di tali terzi eventuali proprietari del marchio. Nulla di quanto contenuto in questo sito, nella Documentazione, nei Servizi ospitati e nei prodotti garantisce, per implicazione, preclusione o in altro modo, alcuna licenza o diritto nei confronti dei Marchi, senza l'autorizzazione esplicita per iscritto di Avaya o delle terze parti applicabili.

Avaya è un marchio registrato di Avaya Inc.

Tutti i marchi di fabbrica non-Avaya appartengono ai rispettivi titolari. Linux® è un marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione	9
Scopo.....	9
Cronologia delle modifiche.....	9
Capitolo 2: Introduzione a IP Office Contact Center User Interface for Windows	12
Accesso all'interfaccia utente.....	12
Disconnessione dall'interfaccia utente.....	13
Modifica della password.....	13
Modifica degli alias.....	14
Aggiornamento delle impostazioni di notifica.....	14
Accesso ai file della Guida.....	15
Ricerca nei file della Guida.....	15
Capitolo 3: Navigazione	16
Schede dell'interfaccia.....	16
Scheda Agente	16
Scheda Supervisione	17
Scheda Amministrazione	19
Barra dei menu.....	20
Messaggi informativi.....	21
Informazioni e messaggi sullo stato nella barra dei menu.....	22
Tasti di scelta rapida.....	22
Sequenza di tasti della barra dei contatti del modulo Telefonia.....	22
Sequenze tasti per formattazione e modifica.....	23
Sequenze di tasti per la navigazione nelle pagine.....	23
Sequenze tasti funzione e-mail.....	24
Sequenza tasti chat.....	24
Capitolo 4: Opzioni di Amministrazione	26
Modulo Configurazione.....	26
Modulo Configurazione interfaccia utente.....	26
Modulo Editor flusso attività.....	26
Modulo Editor IVR.....	27
Modulo Generatore di chiamata.....	27
Modulo Configurazione e-mail.....	28
Modulo Amministrazione blocco testo.....	28
Modulo Amministrazione Rubrica.....	29
Parte 1: Operazioni degli agenti	30
Capitolo 5: Operazioni generali degli agenti	31
Indicatori di stato dell'agente.....	31
Gruppi di agenti e profili.....	31
Creazione ed eliminazione dei profili.....	31
Accesso a e uscita dai gruppi di agenti manualmente.....	32
Inizio e termine di una pausa.....	33
Criteri e restrizioni delle pause.....	33

Capitolo 6: Telefonia	35
Gestione delle chiamate.....	36
Risposta a una chiamata o accettazione di una chiamata dalla coda.....	36
Opzioni di ricerca della rubrica telefonica.....	36
Esecuzione di una chiamata.....	37
Esecuzione di chiamate in consultazione.....	38
Inizio di una chiamata in conferenza.....	38
Immissione di cifre durante una chiamata.....	39
Messa in attesa di una chiamata.....	39
Ricomposizione dell'ultimo numero.....	39
Trasferimento di una chiamata.....	39
Richiesta di assistenza durante una chiamata.....	40
Termine di una chiamata.....	40
Chiamate del generatore di chiamata in uscita.....	41
Opzioni di qualifica delle chiamate.....	41
Informazioni cliente e accesso Web.....	43
Capitolo 7: E-mail	44
Navigazione e-mail.....	44
Indicatori di stato di trasmissione di e-mail.....	46
Descrizioni della cartella Casella postale.....	46
Pagine nelle cartelle delle caselle di posta.....	47
Ricerca di e-mail.....	47
Descrizioni dei criteri di ricerca.....	48
Ricerca nella cartella Archivio.....	48
Attivazione e-mail.....	48
Selezionare e-mail.....	49
Creazione di firme.....	49
Creazione di, risposta a e inoltro di e-mail.....	49
Impostazione delle opzioni di invio.....	50
Eliminazione delle e-mail.....	52
Salvataggio della bozza di un'e-mail.....	52
Nuovo invio di e-mail.....	52
Nuovo invio di un'e-mail non riuscita.....	52
Esecuzione del controllo ortografico.....	53
Apertura e salvataggio di allegati in un'e-mail.....	53
Inserimento di unità di testo.....	54
Mostrare e nascondere la visualizzazione delle unità di testo.....	55
Stampa delle e-mail.....	55
Svuotamento del Cestino.....	55
Riassegnazione di un'e-mail.....	55
Rinvio di un'e-mail.....	56
Impostazione di un'e-mail come "Completa".....	56
Visualizzazione delle proprietà dei messaggi.....	57
Panoramica sulle rubriche.....	57
Esecuzione di ricerche nelle rubriche.....	58
Customizing mailbox folders.....	58
Personalizzazione opzioni e-mail.....	58

Mostrare o nascondere le cartelle.....	59
Configurazione delle colonne visualizzate e del testo dello stato espanso.....	59
Capitolo 8: Chat.....	61
Risposta a una conversazione chat.....	61
Avvio di una consultazione chat.....	62
Trasferimenti di chat.....	62
Trasferimento di una conversazione chat all'utente con cui si ha una consultazione...	62
Trasferimento di una conversazione chat a qualsiasi agente, argomento o utente esterno.....	63
Stampa di una conversazione chat.....	63
Esecuzione del controllo ortografico nella chat.....	63
Impostazione della lingua per il controllo ortografico.....	64
Termine di una chat.....	64
Ricerca di conversazioni archiviate.....	64
Parte 2: Supervisione.....	66
Capitolo 9: Dati in tempo reale.....	67
Descrizioni dell'opzione del menu Dati in tempo reale.....	67
Visualizzazioni di Dati in tempo reale.....	68
Modifica di un file di Dati in tempo reale.....	68
Configurazione delle proprietà del file Dati in tempo reale.....	69
Disegnare una linea o un rettangolo.....	70
Attivazione della modalità di selezione.....	70
Modifica del colore, del tipo e della larghezza della linea.....	71
Selezione ed eliminazione di elementi da un file Dati in tempo reale.....	71
Elementi Dati in tempo reale.....	71
Tipi di elemento.....	71
Personalizzazione di elementi.....	86
Valori.....	87
Valori degli argomenti.....	87
Valori dell'agente.....	89
Valori gruppo di agenti.....	90
Valori del team.....	91
Valori IVR.....	92
Valori tabella del generatore di chiamata.....	92
Impostazioni e calcoli della finestra di dati in tempo reale.....	93
Utilizzo di monitor scollegati.....	93
Stati dei Dati in tempo reale.....	93
Salvataggio delle impostazioni della disposizione della finestra corrente.....	94
Calcolo dei Dati in tempo reale.....	94
Personalizzazione dei dati in tempo reale per i moduli Home e Telefonia.....	96
Selezionare un file Home or Telefonia.....	96
Creazione di un file della barra di accesso rapido Telefonia con le informazioni della cronologia cliente.....	96
Reindirizzamento o risposta a una conversazione telefonica o chat.....	97
Capitolo 10: Rapporti.....	99
Metodi di creazione dei rapporti.....	100

Condizioni per le chiamate e le conversazioni.....	100
Ora.....	100
Numeri.....	101
Calcoli dei rapporti.....	101
Calcolo dei rapporti semplificati con una chiamata.....	102
Esempio di calcolo dei rapporti avanzato con due chiamate.....	103
Verifica del contatore.....	104
Rapporti e-mail.....	105
Valutazione dei contatori dei rapporti.....	107
Operazioni sui rapporti.....	107
Visualizzazione dei rapporti in modalità a schermo intero.....	108
Ridenominazione, eliminazione e aggiornamento di cartelle e rapporti.....	108
Modifica dell'assegnazione di cartelle o rapporti o entrambi.....	108
Creazione e modifica di un rapporto.....	109
Generazione manuale dei rapporti.....	110
Generazione di rapporti automatici.....	110
Esportazione dei rapporti.....	111
Elementi e dati di base dei rapporti.....	112
Tipi di elemento.....	112
Inserimento e modifica delle proprietà di elementi.....	113
Configurazione dei dati di base dal menu modalità Ispettore.....	114
Schede Proprietà per elementi e dati di base.....	114
Capitolo 11: Rapporti sullo stato dell'agente e sui dettagli contatto.....	120
Dati del rapporto stato agente.....	121
Dati del rapporto dettagli contatto.....	121
Informazioni aggiuntive.....	124
Appendice A: Risorse.....	126
Documentazione.....	126
Ricerca di documenti sul sito Web dell'assistenza Avaya.....	129
Formazione.....	129
Visualizzazione di Avaya Mentor videos.....	129
Assistenza.....	130
Utilizzo della knowledge base Avaya InSite.....	130
Glossario.....	132

Capitolo 1: Introduzione

Scopo

In questo documento viene descritto come utilizzare IP Office Contact Center User Interface for Windows. Questo documento è prevalentemente orientato alla funzionalità di agente e supervisore, ma sono altresì fornite informazioni di livello superiore sulla funzionalità di amministrazione. Informazioni dettagliate sull'amministrazione per IP Office Contact Center User Interface for Windows sono disponibili in documenti separati.

*** Nota:**

La versione della guida in linea del presente documento nella build di IP Office Contact Center potrebbe non essere la versione più recente. La versione finale si trova qui: <http://support.avaya.com/>. Per informazioni su come trovare la documentazione, consultare [Ricerca di documenti sul sito Web dell'assistenza Avaya](#) alla pagina 129.

Cronologia delle modifiche

Edizione	Data	Riepilogo delle modifiche
Versione 10.1, edizione 1	Maggio 2017	<ul style="list-style-type: none">• Aggiunta di una nota al capitolo "Introduzione" dove si dice che la versione più recente del presente documento è disponibile all'indirizzo http://support.avaya.com/.• Sono state aggiunte informazioni sugli elementi e i valori di Dati in tempo reale.• Aggiornamento di Esecuzione del controllo ortografico alla pagina 53 per segnalare all'utente che deve eseguire un controllo ortografico se l'amministratore ha abilitato le opzioni per il controllo ortografico automatico.• Aggiunta una nota a Immissione di un codice ordine alla pagina 40 che indica che se la chiamata presenta più di un codice processo, viene salvato solo il primo valore.• Aggiunta di Reindirizzamento o risposta a una conversazione telefonica o chat alla pagina 97.• Sono state aggiunte informazioni sul trasferimento di chat e sulla consultazione chat.

La tabella continua...

Edizione	Data	Riepilogo delle modifiche
Versione 10.1.1, edizione 2	Ottobre 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Sono state riformulate alcune frasi per garantire maggiore chiarezza all'interno del documento. • Rimozione dei riferimenti a IP Office Contact Center User Interface for Chrome Devices. Gli altri nomi per questa interfaccia sono "Chrome App" e "Chrome UI". Tutti questi riferimenti sono stati rimossi. • Aggiunta di Aggiornamento delle impostazioni di notifica alla pagina 14. • Elencata una nuova voce di menu in Barra dei menu alla pagina 20. • Aggiornamento di una nota in Immissione di un codice ordine alla pagina 40. • Aggiunta di Esecuzione del controllo ortografico nella chat alla pagina 63 e Impostazione della lingua per il controllo ortografico alla pagina 64. • Aggiornamento di Esportazione dei rapporti alla pagina 111. • Aggiornamento di Dati del rapporto stato agente alla pagina 121 e Dati del rapporto dettagli contatto alla pagina 121.
Versione 10.1.2, edizione 3	Aprile 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento di Schede dell'interfaccia alla pagina 16. • Aggiornamento di Criteri e restrizioni delle pause alla pagina 33, a indicare che l'amministratore può decidere di consentire le pause durante la fase di prevenzione delle disconnessioni. • Aggiornamento di Telefonia alla pagina 35. • Aggiornamento di "Informazioni su questa attività" in Utilizzo del tempo di wrap-up o di ACW alla pagina 40. • Aggiornamento di Richiesta di assistenza durante una chiamata alla pagina 40. • Aggiornamento di un'opzione in Classificazione di una chiamata come non corretta alla pagina 42. • Aggiornamento delle sezioni in Navigazione e-mail alla pagina 44 • Aggiornamento di Rapporti e-mail alla pagina 105. • Riduzione delle informazioni in Dati del rapporto stato agente alla pagina 121. • Aggiornamento di Dati del rapporto dettagli contatto alla pagina 121. • Aggiunta dell'immagine icona per il nuovo visualizzatore in Informazioni aggiuntive alla pagina 124. • Aggiornamento di Documentazione alla pagina 126. • Riformulazioni marginali in tutto il documento.
Versione 10.1.2.2,	Dicembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento di Opzioni elemento Tabelle alla pagina 78.

La tabella continua...

Edizione	Data	Riepilogo delle modifiche
edizione 4		<ul style="list-style-type: none">• Aggiornamento di Valori dell'agente alla pagina 89 con le informazioni sui contatori dei piani turni.• Aggiornamento di Generazione di rapporti automatici alla pagina 110.

Capitolo 2: Introduzione a IP Office Contact Center User Interface for Windows

IP Office Contact Center User Interface for Windows è il pannello di comando per tutte le operazioni che è possibile eseguire nel sistema IP Office Contact Center. Sono disponibili i seguenti ruoli:

- **Agenti:** svolgono attività di servizio clienti, quali effettuare e ricevere chiamate. Se viene configurato questo profilo, gli agenti possono anche comunicare mediante l'e-mail e le chat Instant Messaging (IM).
- **Responsabile team:** monitora le attività svolte dagli agenti in tempo reale ed effettua rapporti cronologici.
- **Supervisor:** oltre al monitoraggio delle attività degli agenti, i supervisor possono anche creare, visualizzare e modificare i rapporti e i dati in tempo reale nell'interfaccia. I rapporti con cui lavorano i supervisor includono rapporti cronologici per telefonia, e-mail e chat.
- **Amministratori:** svolgono attività di amministrazione di sistema, quali servizi di configurazione di e-mail e chat e creazione e modifica di argomenti, oggetti, flussi delle chiamate e script. Gli amministratori possono anche accedere alla funzionalità da supervisore.

La funzionalità a cui può accedere un agente dipende dai privilegi assegnati all'agente dall'amministratore. I supervisor, generalmente, possono accedere alla funzionalità Supervisione e Agente.

Per una descrizione relativa a ciascun modulo, è possibile accedere a IP Office Contact Center User Interface for Windows, consultare [Schede dell'interfaccia](#) alla pagina 16.

Accesso all'interfaccia utente

Procedura

1. Su Windows del computer in uso, aprire IP Office Contact Center User Interface for Windows.
2. Sulla schermata **Accesso**:
 - a. In **Nome utente**, immettere il nome utente dell'agente, del supervisore o dell'amministratore.
 - b. In **Password**, immettere la password.

*** Nota:**

Dopo tre tentativi di accesso non riusciti, l'utente viene escluso per un periodo di tempo predefinito. È possibile richiedere all'amministratore di reimpostare la password per sbloccare l'ID utente. Per impostazione predefinita, il tempo di esclusione è impostato su 60 secondi ed è possibile tentare l'accesso 3 volte prima dell'esclusione. Il tempo di esclusione è modificabile da parte di un amministratore nel modulo Configurazione di IP Office Contact Center User Interface for Windows.

- c. **(Opzionale)** Se l'utente desidera utilizzare la funzionalità telefonia, in **Interno telefonico**, digitare il numero di telefono interno.

Passi successivi

Accedere ai gruppi di agenti.

Collegamenti correlati

[Gruppi di agenti e profili](#) alla pagina 31



Disconnessione dall'interfaccia utente

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per disconnettersi dall'interfaccia utente al termine del turno. Dopo la disconnessione, non è possibile ricevere chiamate fino a quando l'utente non si connette nuovamente al proprio gruppo di agenti.

Non è possibile disconnettersi quando l'utente è impegnato in una chiamata attiva. Se non risponde a una chiamata in entrata nell'intervallo di tempo richiesto, l'utente viene disconnesso da tutti i gruppi di agenti dal sistema.

Procedura

1. Sulla barra di stato, fare clic su .
2. Fare clic su **Disconnessione**.
3. Fare clic su **Chiudi** () per uscire dall'interfaccia utente.

Modifica della password

Informazioni su questa attività

La password deve contenere almeno 8 caratteri da due o più dei seguenti gruppi:

- Lettere minuscole
- Maiuscole
- Numeri
- Caratteri speciali (!, @, #, \$, %, ^, &, *)

Prerequisiti

Assicurarsi di disporre del privilegio richiesto per modificare le password.

Procedura

1. Fare clic su **File > Cambia password**.
2. Nella finestra **Modifica password**, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - a. Immettere la vecchia password.
 - b. Immettere la nuova password e confermarla.
3. Fare clic su **OK**.

Modifica degli alias

Informazioni su questa attività

Per le statistiche anonime, viene utilizzato un alias o pseudonimo.

Prerequisiti

Assicurarsi di disporre dei privilegi richiesti per modificare l'alias.

Procedura

1. Fare clic su **File > Cambia alias**.
2. Nella finestra **Modifica alias** digitare il nuovo alias.
3. Fare clic su **OK**.

Aggiornamento delle impostazioni di notifica

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per aggiornare le impostazioni di notifica visualizzate quando l'interfaccia utente è ridotta a icona o nascosta. Le opzioni di notifica che è possibile impostare dipendono dalla configurazione effettuata dall'amministratore nel modulo Configurazione.

Prerequisiti

È necessario disporre del privilegio "Modifica notifiche audio/visive".

Procedura

1. Fare clic su **File > Modifica notifiche audio/visive....**
2. Per abilitare le notifiche, selezionare una o entrambe le opzioni seguenti e fare clic su **OK**:
 - **Audio**
 - **Visive**

! **Importante:**

È possibile impostare solo le opzioni che l'amministratore ha configurato nel modulo Configurazione.

Accesso ai file della Guida

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per accedere ai file della Guida.

Procedura

Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Sulla barra dei menu, fare clic su **Guida** > **Contenuti**.
- Sulla tastiera, premere **F1**.

Ricerca nei file della Guida

Procedura

1. Nel menu **Guida**, fare clic su **Contenuti**.
2. Nella finestra di dialogo **Guida in linea**, fare clic sulla scheda **Cerca**.
3. Immettere le parole chiave e fare clic su **Elenca argomenti** o premere **INVIO**.
4. Per visualizzare gli argomenti selezionati, selezionare un argomento e fare clic su **Visualizza**.

Capitolo 3: Navigazione

Schede dell'interfaccia

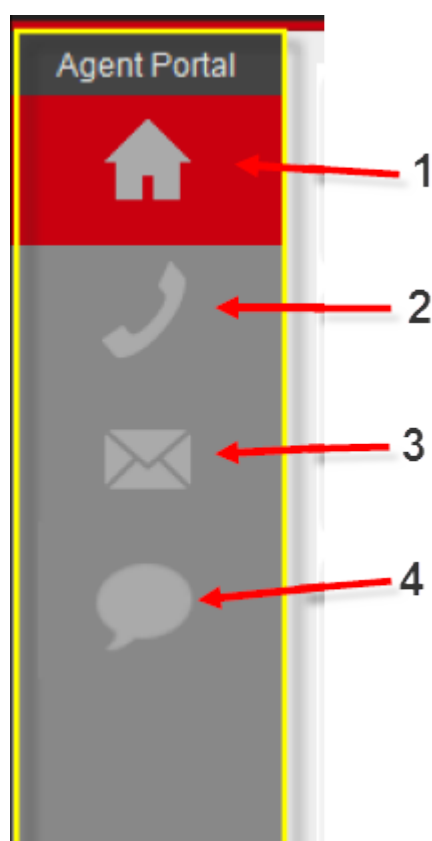
È possibile accedere ai moduli IP Office Contact Center:

- Dal menu **Vai a**.
- Dalle schede **Agente**, **Supervisione** e **Amministrazione**.

Nelle seguenti sezioni vengono descritte le opzioni delle schede **Agente**, **Supervisione** e **Amministrazione** nel dettaglio.

Scheda Agente

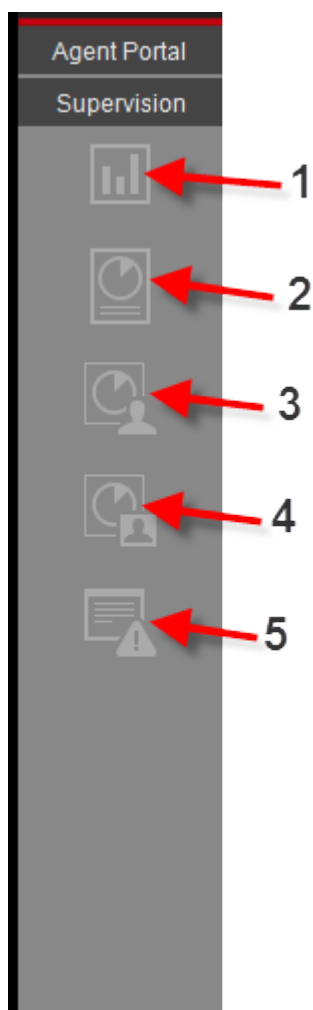
La seguente figura mostra la scheda **Agente** con le funzioni E-mail e Chat configurate. I pulsanti **E-mail** e **Chat** non sono visualizzati nella scheda a meno che non li abbia configurati un amministratore.



Numero	Pulsante	Descrizione
1	Home	Consente di visualizzare la schermata Home per l'interfaccia. Da questa schermata è possibile visualizzare i messaggi dei supervisori e le statistiche generali. È possibile anche connettersi e disconnettersi da un gruppo di agenti e iniziare o terminare pause.
2	Telefonia	Consente di effettuare operazioni di telefonia e di accedere a statistiche di telefonia.
3	E-mail	Consente di inviare, ricevere e organizzare e-mail. Questo pulsante viene visualizzato solo se l'amministratore ha configurato la funzione E-mail.
4	Chat	Consente di comunicare con i clienti utilizzando IM. Questo pulsante viene visualizzato solo se l'amministratore ha configurato la funzione Chat.

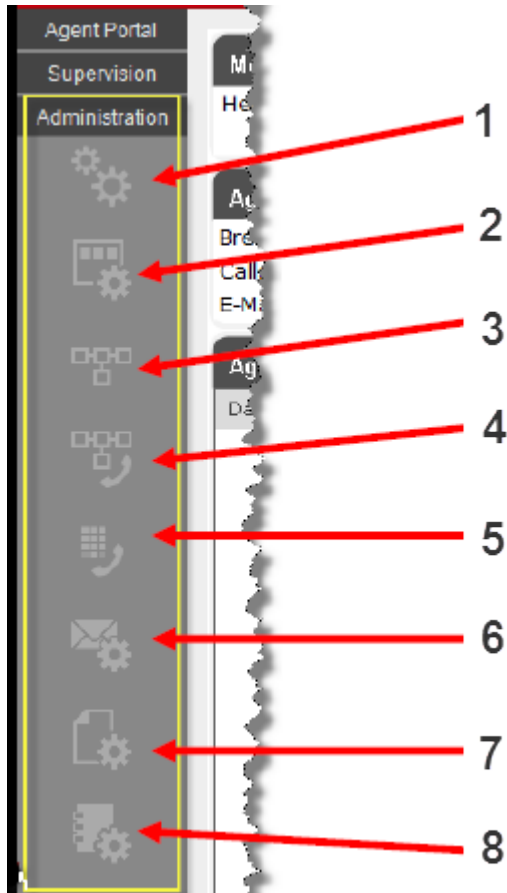
Scheda Supervisione

I supervisori possono accedere alla funzionalità agente e alle opzioni disponibili nella scheda Supervisione.



Numero	Pulsante	Descrizione
1	Dati in tempo reale	<p>Consente di monitorare gli oggetti e gli agenti in tempo reale.</p> <p>Gli oggetti aggiornati periodicamente non possono essere monitorati in tempo reale. È possibile monitorare in tempo reale i seguenti oggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argomenti • Agenti • Gruppi di agenti • Team • IVR
2	Rapporti	Consente di visualizzare e creare diversi tipi di rapporti.
3	Rapporti stato agente	Consente di tenere traccia e aggiornare i rapporti sullo stato per diversi agenti e gruppi di agenti.
4	Rapporti dettagli contatto	Consente di tenere traccia e aggiornare i record dei clienti.
5	Elenco errori	Consente di visualizzare gli errori del sistema.

Scheda Amministrazione



Numero	Pulsante	Descrizione
1	Configurazione	Consente di eseguire la configurazione generale, inclusa la creazione di agenti e gruppi di agenti. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, vedere <i>Utilizzo dei moduli di configurazione e dei moduli di configurazione dell'interfaccia utente di Avaya IP Office Contact Center</i> .
2	Configurazione interfaccia utente	Consente di configurare opzioni dell'interfaccia utente. Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo "Configurazione interfaccia utente" in <i>Utilizzo dei moduli di configurazione e dei moduli di configurazione dell'interfaccia utente di Avaya IP Office Contact Center</i> .
3	Editor flusso attività	Consente di visualizzare, creare e modificare gli script dell'Editor flusso attività. Per informazioni generali sull'utilizzo degli script dell'Editor flusso attività, consultare <i>Amministrazione dell'Editor flusso attività di Avaya IP Office Contact Center</i> .

La tabella continua...

Numero	Pulsante	Descrizione
		Per ulteriori informazioni su come configurare l'Editor flusso attività, consultare <i>Guida all'attività di telefonia dell'Editor flusso attività di Avaya IP Office Contact Center</i> .
4	Editor IVR	Consente di visualizzare, creare e modificare gli script dell'Editor IVR. Per informazioni generali sull'utilizzo degli script dell'Editor IVR, consultare <i>Amministrazione di IVR Editor di Avaya IP Office Contact Center</i> . Per ulteriori informazioni su come configurare l'Editor IVR e per gli scenari IVR, consultare <i>Guida all'attività degli scenari di IVR Editor di Avaya IP Office Contact Center</i> .
5	Generatore di chiamata	Consente di configurare chiamate con generatore di chiamata, quali le chiamate in uscita automatiche. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, vedere <i>Amministrazione del generatore di chiamata di Avaya IP Office Contact Center</i> .
6	Configurazione e-mail	Consente di configurare la funzionalità E-mail. Per ulteriori informazioni, consultare <i>Guida all'attività dei servizi chat ed e-mail di Avaya IP Office Contact Center</i> .
7	Amministrazione blocco testo	Consente di impostare le unità di testo utilizzabili dagli agenti quando inviano e-mail. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, vedere <i>Amministrazione di Text Blocks di Avaya IP Office Contact Center</i> .
8	Amministrazione Rubrica	Consente di creare voci di rubrica utilizzabili dagli agenti. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, vedere <i>Amministrazione delle rubriche di Avaya IP Office Contact Center</i> .

Barra dei menu

È possibile selezionare un componente dalla barra dei menu o premere il tasto **F10** o **Alt** e utilizzare il cursore per navigare.



Nome	Descrizione
File	Da questo menu è possibile accedere alle seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Cambia password • Cambia alias • Modifica notifiche audio/visive • Esci

La tabella continua...

Nome	Descrizione
Vai a	Da questo menu, è possibile aprire qualsiasi modulo Agente, Supervisione o Amministrazione. È possibile anche aprire un modulo dalle schede Agente , Supervisione o Amministrazione .
Guida	Da questo menu è possibile accedere alle seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Contenuti: per visualizzare il contenuto della Guida in linea. • Informazioni: per visualizzare le informazioni sulla versione di IP Office Contact Center User Interface for Windows in uso. • Contatori rapporti: per visualizzare il file PDF ReportingCounters nella lingua parlata dagli agenti connessi. L'opzione è disponibile solo per gli agenti con privilegi di accesso all'applicazione per la creazione di rapporti.

Messaggi informativi

Quando l'utente riduce la visualizzazione, vengono visualizzati i seguenti indicatori di messaggi informativi:

Indicatore	Descrizione
	Indica che non sono presenti messaggi.
	Indica che sono presenti messaggi. Se vi sono messaggi non letti, l'indicatore lampeggia. I messaggi non letti vengono visualizzati in grassetto. Se si fa clic su un messaggio, questo viene contrassegnato come "Letto".

Messaggi di connessione

Quando viene interrotta la connessione al sistema telefonico PBX o e-mail, viene visualizzato un messaggio. È possibile visualizzare i messaggi sulla schermata **Elenco errori**.

Messaggi di Dati in tempo reale

Se un elemento nel modulo Dati in tempo reale supera la soglia di allarme configurata, viene visualizzato un messaggio. Il messaggio scompare quando lo stato di allarme cambia. È possibile visualizzare questi tipi di messaggio nel modulo Dati in tempo reale.

Messaggi di telefonia

Quando un utente è disconnesso dal modulo Telefonia, viene visualizzato un messaggio indicante il motivo. A seconda del motivo, potrebbe essere richiesto di eseguire nuovamente l'accesso.

Se il server attività viene riavviato, l'agente verrà disconnesso e dovrà eseguire nuovamente l'accesso. Non è possibile eseguire l'accesso, ad esempio, se si viene disconnessi da remoto o se si è connessi a un altro computer. In tali casi, non verrà offerta la possibilità di eseguire nuovamente l'accesso.

Seguono alcuni esempi di tipi di messaggi che potrebbero essere visualizzati:

- La connessione al PBX è stata interrotta. Fare clic qui per eseguire nuovamente l'accesso.
- È stata stabilita di nuovo la connessione al PBX. Fare clic qui per eseguire nuovamente l'accesso.

- È stata eseguita la disconnessione dal telefono. Un altro utente ha eseguito l'accesso.
- La funzione di Telefonia "Instradamento delle chiamate" è attiva. Fare clic qui per disattivarla ed eseguire nuovamente l'accesso.
- La funzione di telefonia "Non disturbare" è attiva. Fare clic sul pulsante per disattivarla ed eseguire nuovamente l'accesso.

Informazioni e messaggi sullo stato nella barra dei menu

La barra del menu contiene anche le informazioni riportate di seguito:

- La data e l'ora in cui l'agente esegue l'accesso.
- La data e l'ora in cui l'agente è in pausa.
- Lo stato dell'agente connesso per i moduli Telefonia, E-mail e Chat.
- Il nome dell'agente connesso insieme all'interno telefonico configurato.
- Indicatore messaggi informativi.

Tasti di scelta rapida

Sequenza di tasti della barra dei contatti del modulo Telefonia

Sequenza di tasti	Descrizione
CTRL + MAIUSC + A	Consente di rispondere
CTRL + MAIUSC + D	Consente di effettuare la composizione
CTRL + MAIUSC + S	Consente di riagganciare
CTRL + MAIUSC + H	Consente di mettere in attesa
CTRL + MAIUSC + O	Consente di effettuare la consultazione
CTRL + MAIUSC + T	Consente di effettuare il trasferimento
CTRL + MAIUSC + K	Consente di avviare la conferenza
CTRL + W	Consente di eseguire il wrap-up
CTRL + MAIUSC + U	Consente di estendere il wrap-up
CTRL + MAIUSC + W	Consente di terminare wrap-up
CTRL + MAIUSC + J	Consente di selezionare il codice ordine
CTRL + MAIUSC + C	Consente di selezionare il coach
CTRL + MAIUSC + E	Consente di segnalare un'emergenza
CTRL + MAIUSC + N	Consente di selezionare il DTMF
CTRL + MAIUSC + M	Consente di eseguire monitoraggio silenzioso

La tabella continua...

Sequenza di tasti	Descrizione
CTRL + T	Consente di alternare
CTRL + MAIUSC + G	Consente di richiedere assistenza
CTRL + MAIUSC + L	Consente di selezionare il contatto della persona giusta (RPC)
CTRL + MAIUSC + B	Consente di effettuare la chiusura
CTRL + MAIUSC + F	Consente di aprire il fax
CTRL + R	Consente di avviare la registrazione
CTRL + MAIUSC + R	Consente di mettere in pausa la registrazione

Sequenze tasti per formattazione e modifica

Sequenza di tasti	Descrizione
CTRL + A	Consente di selezionare tutto
CTRL + C	Consente di copiare il contenuto negli appunti
CTRL + V	Consente di incollare
CTRL + X	Consente di tagliare
CTRL + Z	Consente di annullare l'operazione
CTRL + Y	Consente di eseguire nuovamente l'operazione annullata
CTRL + B	Consente di selezionare il carattere grassetto
CTRL + I	Consente di selezionare il carattere corsivo
CTRL + U	Consente di applicare la sottolineatura
CTRL + E	Consente di centrare l'elemento
CTRL + L	Consente di allineare a sinistra
CTRL + R	Consente di allineare a destra.
CTRL + MAIUSC + Z	Consente di eliminare la formattazione
CTRL + +	Consente di aumentare la dimensione del testo
CTRL + -	Consente di ridurre la dimensione del testo
CTRL + MAIUSC + +	Consente di aumentare il rientro
CTRL + MAIUSC + -	Consente di ridurre il rientro

Sequenze di tasti per la navigazione nelle pagine

Sequenza di tasti	Descrizione
CTRL + HOME	Consente di passare alla prima pagina
CTRL + FINE	Consente di passare all'ultima pagina

La tabella continua...

Sequenza di tasti	Descrizione
CTRL + PGGIÙ	Consente di passare alla pagina precedente
CTRL + PGSU	Consente di passare alla pagina successiva

Sequenze tasti funzione e-mail

Sequenza di tasti	Descrizione
CTRL + N	Consente di creare un nuovo messaggio e-mail.
CTRL + R	Consente di rispondere all'e-mail
CTRL + MAIUSC + R	Opzioni di risposta aggiuntive
CTRL + MAIUSC + I	Consente di rispondere a tutti con o senza il messaggio originario.
CTRL + W	Consente di inoltrare un'e-mail
CTRL + G	Consente di delegare un'e-mail
CTRL + MAIUSC + K	Consente di rimandare un'e-mail
CTRL + D	Consente di eliminare un'e-mail
CTRL + MAIUSC + A	Consente di utilizzare codici ordine
CTRL + MAIUSC + E	Consente di eseguire l'invio
CTRL + H	Consente di inserire un allegato
CTRL + S	Consente di salvare l'e-mail
CTRL + T	Consente di attivare l'e-mail selezionata
CTRL + F	Consente di attivare il filtro di ricerca
CTRL + O	Consente di attivare l'elenco delle cartelle correnti
CTRL + MAIUSC + T	Consente di selezionare le unità di testo
ESCAPE	Consente di lasciare l'unità di testo e continuare a modificare l'e-mail

Sequenza tasti chat

Nome	Descrizione
Scheda	Consente di passare a visualizzazione elenco, avanzamento chat e input di chat. Nell'avanzamento della chat vengono visualizzati i dettagli relativi alla chat. L'input di chat è l'area in cui viene inserito il testo in una chat.
CTRL + TAB	Consente di passare dalla scheda Richieste ad Archivio.
CTRL + T	Consente di attivare la richiesta di chat selezionata.


La tabella continua...

Nome	Descrizione
CTRL + O	Consente di visualizzare la visualizzazione elenco.
CTRL + F	Consente di impostare l'orientamento nell'archivio sul filtro di ricerca.
CTRL + MAIUSC + A	Consente di utilizzare codici ordine.
CTRL + MAIUSC + E	Consente di completare la richiesta di chat.

Capitolo 4: Opzioni di Amministrazione.


Questo capitolo fornisce una breve panoramica delle opzioni disponibili agli amministratori. In questo documento non vengono fornite informazioni dettagliate sulle attività di amministrazione per le quali sono disponibili documenti separati.

Modulo Configurazione

Il modulo Configurazione () è il modulo principale per la configurazione di oggetti utilizzabili dagli agenti con i tipi di attività telefonia, e-mail e chat. È possibile anche utilizzare il modulo Configurazione per configurare le impostazioni di sistema, modificare le configurazioni ed eliminare oggetti in IP Office Contact Center.


Per ulteriori informazioni su questo modulo, consultare *Utilizzo dei moduli di configurazione e dei moduli di configurazione dell'interfaccia utente di Avaya IP Office Contact Center*.

Modulo Configurazione interfaccia utente

Il modulo Configurazione interfaccia utente () è utilizzato per configurare la barra dei contatti per un profilo o un agente. È possibile anche assegnare la visualizzazione in tempo reale configurata di Home e Telefonia a un profilo o a un agente.

Per ulteriori informazioni su questo modulo, consultare *Utilizzo dei moduli di configurazione e dei moduli di configurazione dell'interfaccia utente di Avaya IP Office Contact Center*.

Modulo Editor flusso attività

Il modulo Editor flusso attività () controlla la configurazione di instradamento per le attività voce, e-mail e chat in IP Office Contact Center. Un set flusso attività è una rappresentazione grafica della distribuzione dei messaggi in IP Office Contact Center. I messaggi possono essere chiamate, messaggi vocali o e-mail. La distribuzione dei messaggi determina il modo in cui IP Office Contact Center gestisce i messaggi e i processi avviati dal sistema.

Il set flusso attività prevede due gruppi:

- Macro
- Flussi attività

È necessaria una macro per utilizzare lo stesso processo in più flussi attività senza creare nuovamente la sequenza di processi.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, consultare i seguenti documenti:

- *Amministrazione dell'Editor flusso attività di Avaya IP Office Contact Center* : per conoscere le opzioni Editor flusso attività disponibili con IP Office Contact Center User Interface for Windows.
- *Guida all'attività di telefonia dell'Editor flusso attività di Avaya IP Office Contact Center*: per configurare Editor flusso attività.

Modulo Editor IVR

Il modulo IVR (risposta vocale interattiva) (☐) fornisce servizi ai clienti, quali annunci automatici e TTS (conversione da testo a voce). Editor IVR include quanto segue:

- Riconoscimento del tono DTMF per la valutazione delle immissioni dell'utente.
- Creazione di annunci con file .WAV, TTS o riconoscimento vocale automatico. È possibile scrivere testo TTS in un elemento dello script, un file di testo o un tag chiamata. Il supporto per il riconoscimento vocale automatico è disponibile anche con l'integrazione MRCP.
- Registrazione e distribuzione della posta vocale. È possibile anche inoltrare i messaggi vocali a un agente tramite e-mail.
- Accesso in lettura e scrittura al contenuto memorizzato nei database esterni.
- Funzioni di script, come la creazione di script e l'aggiunta o la modifica di elementi.
- Funzioni di telefonia con elementi di query, come chiamata, richiamata e trasferimento.

* Nota:

- Il riconoscimento vocale non è supportato in IP Office.
- Il modulo Editor IVR è opzionale e può essere utilizzato per creare e modificare gli script IVR per IP Office Contact Center. È possibile utilizzare il modulo Configurazione per configurare l'ambiente Controllo vocale IVR.

Gli script IVR contengono le seguenti informazioni:

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, consultare i seguenti documenti:

- *Amministrazione di IVR Editor di Avaya IP Office Contact Center* : per conoscere le opzioni Editor IVR disponibili con IP Office Contact Center User Interface for Windows.
- *Guida all'attività degli scenari di IVR Editor di Avaya IP Office Contact Center*: per configurare Editor IVR.

Modulo Generatore di chiamata

Il modulo Generatore di chiamata (☐) include la funzione del generatore di chiamata in uscita, che avvia le chiamate in uscita automatiche. In una chiamata in uscita, un agente non deve

chiamare un utente della rete pubblica. Ad esempio, se si conduce un sondaggio telefonico in un'azienda, il sondaggio può essere una funzione in uscita.

A seconda della modalità Generatore di chiamata in uso, il generatore di chiamata di IP Office Contact Center supporta una delle seguenti azioni:

- Inizia la chiamata da IP Office Contact Center, quindi la distribuisce a un agente disponibile.
- Presenta la chiamata a un agente in anteprima e l'agente inizia la chiamata.

In IP Office Contact Center i processi sono alla base della distribuzione delle chiamate. Viene avviato un processo per un argomento.

Oltre a incrementare la produttività degli agenti, è possibile utilizzare la funzionalità generatore di chiamata in uscita nei seguenti modi:

- Campagne informative
- Campagne pubblicitarie
- Richieste di richiamata

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, consultare i seguenti documenti:

- *Amministrazione del generatore di chiamata di Avaya IP Office Contact Center* : per conoscere le opzioni Generatore di chiamata disponibili con IP Office Contact Center User Interface for Windows.
- *Guida all'attività del generatore di chiamata di Avaya IP Office Contact Center*: per configurare Generatore di chiamata.

Modulo Configurazione e-mail

Il modulo Configurazione e-mail (☐) consente agli amministratori di configurare l'e-mail e la funzionalità IM. Per gli agenti e i gruppi di agenti che utilizzeranno le funzioni e-mail e Instant Messaging sono richieste le licenze agente multicanale.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, consultare *Guida all'attività dei servizi chat ed e-mail di Avaya IP Office Contact Center*.

Modulo Amministrazione blocco testo

È possibile utilizzare il modulo Amministrazione blocco testo (☐) per creare e aggiornare le unità di testo utilizzate dagli agenti nel modulo E-mail. È possibile anche creare un modello di risposta automatica e assegnarlo agli argomenti. È possibile utilizzare questo modulo per:

- Creare, modificare ed eliminare le unità di testo.
- Creare unità di testo in tutte le lingue.
- Rinominare unità di testo.

- Disporre le unità di testo in una categoria.
- Formattare le unità di testo.
- Assegnare le unità di testo agli argomenti.
- Creare, modificare ed eliminare i modelli di risposta automatica.
- Assegnare un modello di risposta automatica a un argomento.
- Utilizzare i segnaposto nelle unità di testo e nei modelli di risposta automatica.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, consultare *Amministrazione di Text Blocks di Avaya IP Office Contact Center*.

Modulo Amministrazione Rubrica

Il modulo Amministrazione Rubrica (■) consente di configurare una rubrica con i dettagli cliente. È possibile anche integrare il modulo E-mail con la funzionalità rubrica.

È possibile utilizzare il modulo Amministrazione Rubrica per:

- Aggiungere, modificare ed eliminare le rubriche.
- Aggiungere, modificare ed eliminare i profili delle rubriche.
- Modificare le impostazioni del server della rubrica.
- Visualizzare il registro di importazione.

Non è possibile utilizzare la funzione di trascinamento nel modulo Amministrazione Rubrica.








Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo modulo, consultare *Amministrazione delle rubriche di Avaya IP Office Contact Center*.

Parte 1: Operazioni degli agenti

Capitolo 5: Operazioni generali degli agenti

In questo capitolo vengono descritte le operazioni generali eseguibili da tutti gli agenti, indipendentemente dai canali (telefonia, e-mail o chat) a cui sono connessi.

Indicatori di stato dell'agente

Indicatore	Descrizione
	Nessuna connessione al server attività.
	Non connesso.
	Connesso al sistema e ad almeno un gruppo di agenti, ma non a tutti i gruppi.
	Connesso al sistema, ma a nessun gruppo di agenti.
	Connesso al sistema e a tutti i gruppi di agenti.
	Connesso ma con una richiesta di pausa in sospeso.
	Connesso al sistema, ma in pausa.

Gruppi di agenti e profili


Per accedere alla funzionalità telefonia, e-mail e chat, è necessario che gli agenti siano connessi ai gruppi di agenti. La funzionalità configurata per ciascun gruppo di agenti può variare. Ad esempio, se un gruppo di agenti è configurato solo per la telefonia, non è possibile accedere all'e-mail e alla chat tramite quel gruppo di agenti. È possibile anche utilizzare i profili per accedere a un sottoinsieme di gruppi di agenti.

Creazione ed eliminazione dei profili



Informazioni su questa attività

È possibile creare un profilo per selezionare un sottoinsieme specifico di gruppi di agenti per evitare di dover sempre selezionare gli stessi gruppi di agenti manualmente. Quando si accede ai gruppi di agenti, è possibile selezionare semplicemente il profilo appropriato e sarà possibile accedere a tutti i gruppi di agenti nel profilo. È possibile creare tutti i profili necessari.

Procedura

1. In alto a destra dell'interfaccia utente, fare clic sulla , quindi fare clic su **Seleziona GA**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Selezione gruppo di agenti**.


2. Per salvare una selezione di gruppi di agenti come profilo, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare i gruppi di agenti appropriati.
 - b. Fare clic su .
 - c. Nella finestra di dialogo **Salva configurazione**, digitare un nome per il profilo, quindi fare clic su **OK**.
3. Per eliminare un profilo, eseguire le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare un profilo.
 - b. Fare clic su .
 - c. Fare clic su **OK**.

Accesso a e uscita dai gruppi di agenti manualmente




Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per accedere a o uscire dai gruppi di agenti manualmente. Se l'amministratore ha configurato l'opzione di accesso Automatico, non è necessario utilizzare questa procedura per accedere al gruppo di agenti.

Procedura

1. In alto a destra dell'interfaccia utente, fare clic sulla , quindi fare clic su **Seleziona GA**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Selezione gruppo di agenti**.

2. Per accedere manualmente a un gruppo di agenti, effettuare una delle seguenti operazioni, quindi fare clic su **OK**:
 - Se sono stati creati profili, selezionare il profilo appropriato per accedere a tutti i gruppi di agenti nel profilo.
 - Selezionare uno o più gruppi di agenti dall'area del canale **Telefonia** () , **E-mail** () o **Chat** () .
 - Per accedere a tutti i gruppi di agenti, dall'area del canale, fare clic su **Connetti a tutti i GA**.

I gruppi di agenti vengono visualizzati nei canali con cui sono configurati. Un gruppo di agenti configurato per telefonia, e-mail e chat viene visualizzato in tutte le aree dei canali. Per utilizzare il gruppo di agenti con tutti i canali, selezionare lo stesso da tutte le aree dei canali.

3. Per disconnettersi dai gruppi di agenti:
 - Deselezionare le caselle di controllo relative ai gruppi di agenti da cui disconnettersi.
 - Per disconnettersi da tutti i gruppi di agenti, dall'area dei canali, fare clic su **Disconnessione da tutti i GA**.

Inizio e termine di una pausa


Informazioni su questa attività

Utilizzare l'opzione pausa per sospendere temporaneamente l'utilizzo di IP Office Contact Center.

Prerequisiti

L'amministratore deve definire i tipi di pausa o i codici nel modulo Configurazione.

Procedura


1. Sulla barra di stato, fare clic sulla  accanto al canale dal quale si intende prendere una pausa, quindi fare clic su **Pausa**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Pausa**.
2. Per iniziare una pausa, è necessario:
 - a. Fare clic su **Pausa**.
 - b. Se richiesto, selezionare un tipo di pausa.
3. Per terminare la pausa e continuare a lavorare nel sistema IP Office Contact Center, fare clic su **Termina pausa**.


Criteri e restrizioni delle pause

L'amministratore può configurare una quota di prevenzione delle disconnessioni in IP Office Contact Center User Interface for Windows o nel portale di amministrazione Web di IP Office Contact Center. Questa quota definisce il numero minimo degli agenti che devono restare connessi ai gruppi di agenti. L'amministratore può anche specificare se gli agenti possono fare una pausa durante la fase di prevenzione delle disconnessioni. A meno che le pause non siano consentite dall'amministratore, non è possibile fare una pausa durante una fase di prevenzione delle disconnessioni.

Gli esempi seguenti sono relativi alle circostanze in cui non potrebbe essere possibile fare una pausa:

- Il volume delle chiamate è elevato.
- Più agenti sono già in pausa. Un determinato numero di agenti deve essere sempre disponibile.
- È stata fatta una pausa di recente.

Se non è possibile concedere immediatamente la pausa, viene visualizzato l'indicatore grigio  per informare che la pausa è in sospeso.

Quando viene concessa la pausa, viene visualizzato l'indicatore rosso  accanto a ogni canale. Viene concessa una pausa a tutti i canali contemporaneamente. Quando si è in pausa:

- Non è possibile ricevere chiamate, e-mail o chat IM dal contact center. L'utente inizia a ricevere nuove chiamate, e-mail e chat quando rientra dalla pausa.
- Non è possibile attivare e-mail del contact center. Il pulsante **Attiva** sarà nuovamente disponibile al rientro dalla pausa.

Capitolo 6: Telefonia

In questo capitolo viene descritta la funzionalità telefonia disponibile per gli agenti in IP Office Contact Center User Interface for Windows. Le informazioni generali, disponibili anche agli agenti che non utilizzano il modulo Telefonia, non sono descritte in questo capitolo.

Quando si esegue l'accesso ai gruppi di agenti, è necessario selezionare i gruppi di agenti dall'area del canale Telefonia. Altrimenti, non è possibile accedere alla funzionalità telefonia.

Barra dei contatti del modulo Telefonia

Durante una chiamata, la barra dei contatti Telefonia contiene un'area delle informazioni di contatto e una barra delle funzioni. L'area delle informazioni di contatto consente di visualizzare i dettagli delle chiamate. La barra delle funzioni contiene icone che possono essere selezionate per eseguire i comandi telefonici.

Area delle informazioni di contatto

L'area delle informazioni di contatto consente di visualizzare le informazioni sulla chiamata riportate di seguito, con una linea per ciascuna chiamata:

- Testo del messaggio.
- Direzione della chiamata: in entrata o in uscita.
- Stato della chiamata. Ad esempio, composizione, occupato o in attesa.
- Nome dell'argomento.
- Durata della conversazione.
- Il tempo di wrap-up restante.

Se il tempo viene attivato manualmente, non viene visualizzato niente poiché il tempo non è limitato. In questo caso, anche il tempo di wrap-up deve essere chiuso manualmente.

Nota:

Il tempo di wrap-up di IP Office deve essere inferiore a quello configurato di IP Office Contact Center. Normalmente, il tempo di wrap-up configurato in IP Office è inferiore a 10 secondi.

- Il nome del cliente, se noto, o il numero di telefono.

Nota:

Il sistema continua a visualizzare il nome del cliente anche dopo che questo disconnette la chiamata.

Gestione delle chiamate

Risposta a una chiamata o accettazione di una chiamata dalla coda

Informazioni su questa attività

Se l'amministratore ha configurato un periodo di tempo per rispondere alle chiamate, è necessario rispondere a una chiamata in entrata prima che scada il tempo. Altrimenti, l'utente verrà automaticamente disconnesso da tutti i gruppi di agenti.

È possibile anche accettare una chiamata nella coda dalla schermata **Telefonia** se si dispone del privilegio "Reindirizza da coda".

Procedura

- Per rispondere alla chiamata, fare clic su **Risposta** (👍).
- Per accettare una chiamata nella coda, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga della chiamata e fare clic su **Rispondi**.

Opzioni di ricerca della rubrica telefonica

Utilizzando la rubrica telefonica, è possibile effettuare la ricerca e selezionare i numeri di telefono per effettuare le chiamate. È possibile utilizzare i seguenti criteri:

- Cognome
- Nome
- Titolo
- Numero di telefono
- Località
- Società

Nella ricerca non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. Quando si effettua una ricerca, viene visualizzato un elenco di dati corrispondenti fino a 250 record. Se sono disponibili oltre 250 record, è necessario restringere la ricerca.

È possibile fare clic su **Dettagli** per ottenere ulteriori informazioni su una voce. Verranno visualizzate tutte le informazioni disponibili.

Esempi di ricerca

La seguente tabella fornisce le linee guida per i termini di ricerca:

Segnaposto	Descrizione	Esempio	Risultato
%	Rappresenta un segnaposto per qualsiasi carattere.	%en	Consente di ricercare tutte le voci che contengono "en".

La tabella continua...

Segnaposto	Descrizione	Esempio	Risultato
_	Rappresenta un segnaposto per qualsiasi carattere.	_ish	Consente di ricercare tutte le voci che iniziano con qualsiasi carattere e seguite da "ish".
[carattere]	Rappresenta un segnaposto per un determinato carattere.	M[ae][iy]er	Consente di ricercare tutte le voci contenenti Maier, Mayer, Meier o Meyer.
[carattere - carattere]	Rappresenta un segnaposto per una stringa specifica.	[M-Z]owell	Consente di ricercare tutte le voci che iniziano con una lettera compresa tra la M e la Z e sono seguite da "owell".
*	Rappresenta un segnaposto per qualsiasi carattere.	*	Consente di ricercare tutte le voci.

Esecuzione di una chiamata

Procedura

1. Fare clic su **Componi** (☎).
2. Nella finestra di dialogo **Componi** effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Digitare un numero nella casella di selezione **Numero**.
 - Selezionare un numero dalla casella di selezione.
 - Se configurato, selezionare un numero dalla rubrica telefonica come descritto in [Opzioni di ricerca della rubrica telefonica](#) alla pagina 36.

La configurazione delle rubriche e delle rubriche telefoniche spetta agli amministratori.
3. **(Opzionale)** Per contrassegnare una chiamata come chiamata specifica del call center, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare **Chiamata ACD in uscita**.
 - b. Selezionare **interno** per una chiamata interna o **esterno** per una chiamata esterna.
 - c. Selezionare un argomento.

*** Nota:**

Per le chiamate ACD in uscita, non è possibile comporre un numero argomento.

Quando vengono generati i rapporti, la chiamata per l'argomento selezionato viene elencata come una chiamata del call center e i nomi del contatore nel rapporto contengono "outcc".

4. Fare clic su **Componi**.

Esecuzione di chiamate in consultazione

Informazioni su questa attività

Durante una chiamata attiva è possibile iniziare una nuova chiamata in consultazione. È possibile utilizzare la chiamata in consultazione al fine di ottenere le informazioni necessarie per completare la prima chiamata.

Prerequisiti

È necessario che sia in corso una chiamata attiva.

Procedura

1. Durante una chiamata attiva, sulla barra dei contatti, fare clic su **Consultazione** (☎).
La chiamata viene messa in attesa.
2. Nella finestra **Consultazione** effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Digitare o selezionare un numero nella casella di selezione Numero.
 - Se configurato, selezionare un numero dalla rubrica telefonica come descritto in [Opzioni di ricerca della rubrica telefonica](#) alla pagina 36.
La configurazione delle rubriche e delle rubriche telefoniche spetta agli amministratori.
3. Fare clic su **Componi**.
4. **(Opzionale)** Per passare da una chiamata all'altra, fare clic su **Attiva/Disattiva** (⏸).
5. Quando si è pronti a terminare la chiamata in consultazione, fare clic su **Riaggancia** (🔴).
6. Fare clic su **In attesa** (⏸) per riprendere la prima chiamata.

Inizio di una chiamata in conferenza

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per unire due chiamate in una chiamata in conferenza.

Prerequisiti

È necessario che sia in corso una chiamata attiva.

Procedura

1. Iniziare una chiamata in consultazione.
Seguire i passaggi da [1](#) alla pagina 38 a [3](#) alla pagina 38.
2. Sulla barra dei contatti, fare clic su **Conferenza** (🗣️).
Inizia una chiamata in conferenza a tre tra l'utente e altri due interlocutori.
3. **(Opzionale)** Per abbandonare la conferenza, fare clic su **Riaggancia** (🔴).
Gli altri due interlocutori rimarranno connessi.

Immissione di cifre durante una chiamata

Informazioni su questa attività

Durante determinate chiamate, potrebbe essere necessario immettere cifre DTMF (Dual-tone Multi-Frequency). Ad esempio, nella casella vocale, vengono utilizzate le cifre DTMF per immettere la password di accesso e le opzioni prescelte.

Procedura

1. Sulla barra dei contatti, fare clic su **DTMF** (☎).
2. Selezionare le cifre necessarie.
3. Chiudere la finestra **DTMF**.

Messa in attesa di una chiamata

Procedura

1. Nell'area delle chiamate per la chiamata attiva, fare clic su **In attesa** (⏸).
2. Per riprendere la chiamata, fare nuovamente clic su **In attesa**.

Ricomposizione dell'ultimo numero

Informazioni su questa attività

È possibile ricomporre un numero in qualsiasi momento.

Procedura

1. Sulla barra dei contatti, fare clic su **Componi** (☎).
2. Fare clic sulla freccia per visualizzare gli ultimi 10 numeri composti.
3. Fare clic su **Componi** per chiamare l'ultimo numero composto.

Trasferimento di una chiamata

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per trasferire una chiamata a un altro interno se libero. Non è possibile trasferire una chiama a un interno occupato.

Procedura

1. Iniziare una chiamata in consultazione.
Seguire i passaggi da [1](#) alla pagina 38 a [3](#) alla pagina 38.
 2. Se l'interno è libero, fare clic su **Trasferisci** (➡).
- Entrambi gli interlocutori sono connessi.

Richiesta di assistenza durante una chiamata

Procedura

Per richiedere l'assistenza attiva del supervisore, fare clic su **Emergenza** (🚨).

Il supervisore può unirsi alla chiamata e parteciparvi attivamente.

Termine di una chiamata

Procedura

Fare clic su **Riaggancia** (🔄).

Risultato

Al termine di una chiamata, inizia il tempo di wrap-up o di ACW. Utilizzare questo tempo per selezionare o immettere codici ordine e completare qualsiasi altra attività successiva alla chiamata. Concluso il tempo di wrap-up, all'utente può essere assegnata una nuova chiamata.

Utilizzo del tempo di wrap-up o di ACW

Informazioni su questa attività

L'ACW è configurata dall'amministratore e può durare da 0 a 100 secondi.

Utilizzare questa procedura per iniziare, estendere o disattivare il tempo di wrap-up. È possibile richiedere il tempo di wrap-up durante una chiamata. Il tempo di wrap-up manuale inizierà al termine della chiamata.

* Nota:

Se si avvia una chiamata ACD in uscita durante il tempo di wrap-up di una chiamata precedente, tale wrap-up verrà interrotto.

Procedura

- Per iniziare manualmente il tempo di wrap-up o estendere il tempo di wrap-up configurato, fare clic su **Wrap-up** (⏸).
- Il pulsante **Wrap-up** diventa verde scuro.
- Se l'attività viene completata anticipatamente, fare clic nuovamente su **Wrap-up** per disattivare manualmente il tempo di wrap-up.

Il pulsante diventa grigio e il tempo di wrap-time è completo.

Immissione di un codice ordine

Informazioni su questa attività

I codici ordine definiscono l'esito o il risultato di una chiamata. Se i codici ordine sono obbligatori, è necessario immettere o selezionare gli stessi prima di iniziare una nuova chiamata. È possibile selezionare o immettere più codici ordine per una chiamata. La lunghezza dei codici ordine è predefinita.

*** Nota:**

Tutti i codici processo inseriti per una chiamata sono salvati nella creazione di rapporti cronologici. Tuttavia, nei record Dettagli contatti viene visualizzato solo il primo.

Procedura

1. Fare clic su **Codici ordine** (#).
2. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Selezionare un codice ordine.
 - In **Voce senza restrizioni**, immettere un codice processo.
3. Fare clic su per aggiungere il codice processo all'elenco.
È possibile ripetere questo passaggio per aggiungere codici ordine aggiuntivi.
4. **(Opzionale)** Per eliminare un codice processo dall'elenco, fare clic su .
5. Per confermare e inviare i codici processo, fare clic su **Invia**.

Chiamate del generatore di chiamata in uscita

IP Office Contact Center utilizza la funzionalità generatore di chiamata in uscita per assegnare automaticamente le chiamate in uscita agli agenti. Per ciascuna chiamata viene generato un ID del chiamante in uscita. È possibile configurare le chiamate del generatore di chiamata in uscita nei modi seguenti:

- IP Office Contact Center effettua la chiamata in uscita in modo automatico. Dopo che la connessione con la parte chiamata è stata stabilita, IP Office Contact Center distribuisce immediatamente la chiamata a un agente affinché venga gestita.
- IP Office Contact Center distribuisce a un agente i dettagli sulla chiamata in modalità di anteprima. L'agente può scegliere di iniziare immediatamente la chiamata o attendere che il pre-annuncio scada.
- IP Office Contact Center effettua la chiamata in uscita

Per ulteriori informazioni sul generatore di chiamata in uscita, consultare:

- *Descrizione delle funzioni di Avaya IP Office Contact Center*
- *Amministrazione del generatore di chiamata di Avaya IP Office Contact Center*

Opzioni di qualifica delle chiamate

Classificazione di una chiamata come corretta

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura quando la chiamata è riuscita ed è stato stabilito un contatto con l'interlocutore corretto.

Procedura

1. Sulla barra dei contatti, fare clic su **Qualifica di contatto della persona giusta RPC** (☎).
2. Nella finestra **RPC**, selezionare le qualifiche nel riquadro sinistro e aggiungerle all'elenco.

È possibile solo selezionare le opzioni di qualifica configurate dall'amministratore. I valori selezionati vengono salvati come tag di informazioni aggiuntivi sul tag processo di chiamata.

Classificazione di una chiamata come non corretta

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura quando la chiamata non è riuscita e non è stato stabilito un contatto con l'interlocutore corretto.

Procedura

1. Sulla barra dei contatti, fare clic su **Qualifica di chiusura** (☒).
2. Nella finestra di dialogo **Chiusura** utilizzare le opzioni disponibili per qualificare una chiamata.

Le opzioni disponibili sono illustrate in [Descrizioni dei campi di Qualifica di chiusura](#) alla pagina 42.

3. Per completare la qualifica, fare clic su **OK**.

Descrizioni dei campi di Qualifica di chiusura

Quando una chiamata viene classificata come non corretta, sono disponibili le seguenti opzioni:

Nome	Descrizione
Follow-up	Consente di specificare che la chiamata verrà ripetuta in un secondo momento.
Numero errato	Consente di specificare che è stato composto il numero errato.
Nuovo numero	Consente di immettere un nuovo numero.
ST	Consente di specificare che ha risposto la segreteria telefonica (ST). <ul style="list-style-type: none"> • Se si indica un'ora, viene generato un nuovo processo. • Se non si indica un'ora, il processo viene chiuso.
Casella di controllo	Consente di limitare il periodo di tempo durante il quale viene effettuata una nuova chiamata.
Ora di inizio	Consente di specificare l'ora di inizio di una nuova chiamata.
Ora di fine	Consente di specificare l'ora di fine di una nuova chiamata.
Oggi	Consente di indicare che una nuova chiamata sarà effettuata il giorno stesso entro 1 ora circa.
Domani	Consente di indicare se una nuova chiamata sarà effettuata il giorno successivo. La chiamata deve essere effettuata entro 24 ore.

Qualifica di una chiamata come fax

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura quando alla chiamata risponde un fax.

Procedura

Sulla barra dei contatti, fare clic su **Qualifica come fax interrotto** (☒).

Informazioni cliente e accesso Web

È possibile accedere alla cronologia cliente e ai siti Web configurati solo se l'amministratore ha configurato i file telefonia che contengono cronologia cliente e accesso Web. Questa configurazione viene effettuata utilizzando il modulo Configurazione interfaccia utente.

In IP Office Contact Center User Interface for Windows, è possibile:

- Visualizzare i dettagli cliente nella visualizzazione **Cronologia cliente** quando l'utente è impegnato in una chiamata attiva o durante un tempo di wrap-up per una chiamata. È possibile anche visualizzare i dettagli cliente nella parte inferiore di un'e-mail o conversazione chat.
- Utilizzare la sezione **Nota**, aggiungere oppure ordinare note e visualizzare le stesse da altri agenti.
- Eseguire ricerche di clienti su Internet utilizzando siti Web configurati. Il sito Web configurato si apre automaticamente in una finestra o scheda del browser nell'interfaccia utente. A seconda della configurazione, potrebbe essere possibile anche accedere ad altri siti Web.

 **Nota:**

IP Office Contact Center User Interface for Windows supporta solo Internet Explorer.

Capitolo 7: E-mail

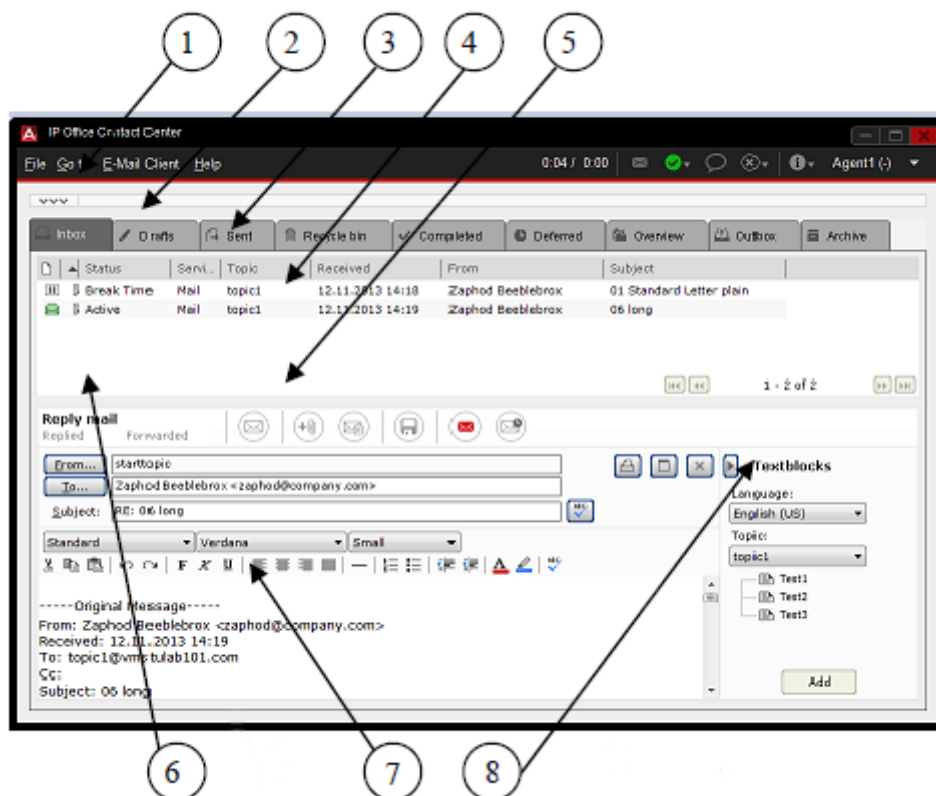
In questo capitolo viene descritta la funzionalità e-mail disponibile per gli agenti in IP Office Contact Center User Interface for Windows. Quando si esegue l'accesso ai gruppi di agenti, è necessario selezionare i gruppi di agenti dall'area del canale E-mail. Altrimenti, non è possibile accedere alla funzionalità E-mail.

È possibile eseguire le seguenti attività dalla schermata **E-mail**.

- Visualizzare le e-mail non lette. Quando si riceve un'e-mail, viene visualizzata una notifica visiva nell'interfaccia utente.
- Creare e inviare e-mail.
- Rispondere a un mittente di un'e-mail o a tutti gli utenti di un elenco di distribuzione e-mail.
- Inoltrare un'e-mail a una o più persone.
- Eliminare e-mail. È possibile eliminare solo e-mail di argomenti se l'amministratore ha concesso all'utente il privilegio appropriato.
- Salvare bozze di e-mail. Ad esempio, se si inizia a digitare un'e-mail ma non è possibile concludere l'operazione nell'immediato, è possibile salvarne la bozza e terminare di digitarla successivamente.
- Aggiungere allegati, quali file e immagini, a un'e-mail prima di inviarla.
- Riassegnare o delegare le e-mail dei clienti a un altro agente o supervisore.
- Aggiornare lo stato delle e-mail. Dopo aver terminato di gestire un'azione del cliente, è possibile impostare lo stato dell'e-mail su **Completo**. Se non è possibile affrontare il problema di un cliente immediatamente, è possibile impostare lo stato dell'e-mail su **Rimanda** e occuparsene in un secondo momento.
- Selezionare i codici ordine che definiscono l'esito dello scambio di e-mail.
- Stampare e-mail.
- Visualizzare le e-mail archiviate se l'amministratore ha concesso all'utente il privilegio appropriato.






Navigazione e-mail

La seguente immagine mostra un esempio di IP Office Contact Center User Interface for Windows con la schermata **E-mail** aperta:



N.	Nome	Descrizione
1	Barra dei menu	Consente di visualizzare i menu, quali File , Vai a , Client e-mail e Guida . Alcuni dei menu disponibili variano a seconda del modulo selezionato. Ad esempio, Client e-mail è visibile solo quando viene selezionato il modulo E-mail.
2	Barra degli strumenti e barra di stato	Consente di visualizzare la barra degli strumenti e la barra di stato.
3	Cartelle delle caselle di posta	Consente di visualizzare le cartelle della casella postale.
4	Elenco e-mail	Consente di visualizzare l'elenco di e-mail nella cartella.
5	Barra delle azioni	Consente di visualizzare le azioni eseguibili dall'utente.
6	Indicatore dello stato di elaborazione	Consente di visualizzare lo stato delle e-mail.
7	Area di visualizzazione ed elaborazione	Fornisce le opzioni di formattazione per un'e-mail.
8	Unità di testo	Consente di inserire un'unità di testo in un'e-mail.

Indicatori di stato di trasmissione di e-mail

Icona	Descrizione
	Specifica una trasmissione riuscita.
	Specifica che la trasmissione non è riuscita.
	Specifica che la trasmissione è attiva e in fase di elaborazione.
	Specifica che il sistema sta ritentando la trasmissione.
	Specifica che la trasmissione è stata interrotta.

Descrizioni della cartella Casella postale

Nome della cartella	Descrizione
Panoramica	Contiene le e-mail che non sono state ancora assegnate. È possibile selezionare o delegare un'e-mail da questa cartella.
Posta in arrivo	Contiene le e-mail in entrata assegnate a un utente.
Inviato	Contiene le e-mail inviate.
Bozze	Contiene le e-mail salvate ancora in elaborazione e non ancora inviate.
Cestino	Consente di memorizzare tutte le e-mail eliminate. È possibile spostare le e-mail eliminate da questa cartella ad altre cartelle. Le e-mail in questa cartella possono essere eliminate definitivamente o delegate di nuovo a un argomento. Le e-mail in questa cartella non possono essere delegate a un agente.
Rinviato	Consente di memorizzare le e-mail fino all'ora di riproposizione configurata. A questa ora, le e-mail verranno visualizzate nuovamente in Posta in arrivo.
Completato	Consente di memorizzare tutte le e-mail completate e chiuse non rimosse dal database delle e-mail. Le transazioni, incluse le e-mail originali e le risposte associate o le e-mail inoltrate, sono collegate l'una con l'altra con un numero di transazione o ID.
Posta in uscita	Consente di memorizzare le e-mail che hanno ricevuto risposta, ma non completate o chiuse.
Archivio	Contiene le e-mail completate che sono già state spostate dal database di runtime a un database esterno, durante l'esecuzione di un'archiviazione. La cartella Archivio è disponibile solo se è pianificato un trasferimento di e-mail completate a un database di memorizzazione esterno e l'UMR-ClientAdapter è configurato in modo appropriato.

Pagine nelle cartelle delle caselle di posta

Informazioni su questa attività

Se viene impostata l'opzione **Numero massimo di righe visualizzate**, viene visualizzata una riga sotto ciascuna voce. Se si è selezionata la voce **Visualizza sempre informazioni sulle pagine** le funzioni di scorrimento sono sempre disponibili.

Procedura

- Per scorrere la pagina dei risultati della ricerca, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - **>>**: consente di andare alla pagina successiva.
 - **<<**: consente di tornare alla pagina precedente.
 - **>|**: consente di andare all'ultima pagina.
 - **|<**: consente di andare alla prima pagina.
- Per passare a una determinata pagina, immettere il numero di pagina e fare clic su **Vai a**.

Ricerca di e-mail

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per ricercare un'e-mail all'interno di qualsiasi cartella della casella postale. È possibile anche restringere il numero di e-mail visualizzate in ciascuna cartella.

Procedura

1. Per visualizzare le opzioni di ricerca in una cartella e-mail, eseguire le seguenti operazioni:
 - a. Fare clic su **Opzioni aggiuntive > Mostra filtro di ricerca**.
Se in una cartella sono presenti oltre 100 e-mail, l'opzione di ricerca viene visualizzata automaticamente. Per impostazione predefinita, il numero di righe visualizzato è impostato a 100.
 - b. Scegliere il criterio di ricerca appropriato utilizzando le informazioni in [Descrizioni dei criteri di ricerca](#) alla pagina 48.
 - c. Fare clic su **Utilizza filtro** (🔍).
Vengono visualizzati i dettagli dell'e-mail.
2. **(Opzionale)** Per cancellare tutti i campi, fare clic su **Reimposta filtro** (🗑️).
3. **(Opzionale)** Per nascondere i campi di input per la funzione di ricerca, fare clic su **Chiudi** (✕).

Descrizioni dei criteri di ricerca

opzione di ricerca	Descrizione
Cerca	Consente di ricercare parti di parole.
Cerca in	Consente di effettuare la ricerca in Oggetto o nel testo del corpo.
Destinatario	Consente di ricercare un destinatario.
Da	Consente di ricercare un mittente.
Da A	Consente di selezionare una data per la quale effettuare la ricerca nei campi Da e A . È possibile anche immettere un'ora nel relativo campo. Il campo Da viene impostato automaticamente su 00:00, mentre il campo A automaticamente su 23:59.
Argomenti	Consente di ricercare un argomento.
ID ticket	Esegue la ricerca di un ID ticket nella cartella Completati.
Casella di posta	Esegue la ricerca di caselle postali nelle cartelle Completati e Panoramica.
Stato	Consente di visualizzare lo stato dell'e-mail. Ad esempio, Inoltrato, Ricevuto, Risposta inviata e Inviato.

Ricerca nella cartella Archivio

Informazioni su questa attività

Se si dispone del privilegio Visualizza archivio esteso, è possibile eseguire ricerche nelle caselle postali degli agenti eliminati dalla cartella Archivio. Non è possibile disattivare o nascondere le opzioni di ricerca nella cartella Archivio.

Procedura

Per eseguire ricerche nella caselle postali degli agenti e degli argomenti eliminati, effettuare le seguenti operazioni:

- a. Effettuare una ricerca nella cartella Archivio.
 Nell'elenco delle caselle postali, le caselle postali degli agenti e degli argomenti eliminati vengono visualizzate con un carattere diverso.
- b. **(Opzionale)** Selezionare un agente o un argomento.

Attivazione e-mail

Informazioni su questa attività

È necessario attivare un'e-mail prima di poter rispondere, inoltrare o eseguire qualsiasi operazione con la stessa. È possibile attivare una sola e-mail alla volta. Se si attiva una seconda e-mail, la prima ad essere stata attivata viene messa nello stato di Interrotta. Anche quando si chiude un'e-mail attiva, questa viene messa nello stato di Interrotta.

*** Nota:**

Non è possibile attivare le e-mail quando si è in pausa.

Procedura

Selezionare una delle seguenti azioni per attivare un'e-mail.

- Fare doppio clic sull'e-mail.
- Fare clic con il tasto destro sull'e-mail, quindi su **Attiva**.

Selezionare e-mail

Procedura

1. Nella cartella Panoramica, selezionare un'e-mail.
2. Fare clic su **Rispondi** (📧).

L'e-mail viene posizionata in Posta in arrivo per l'elaborazione.

Creazione di firme

Informazioni su questa attività

È possibile creare una firma personale da includere nelle e-mail inviate. È possibile includere una firma personale nelle nuove e-mail o in tutte le e-mail.

Procedura

1. Fare clic su **Opzioni aggiuntive > Firma**.
2. Nella finestra di dialogo **Firma personale** digitare la firma.
3. Selezionare **Usa firma**.
4. Fare clic su **OK**.

Creazione di, risposta a e inoltro di e-mail

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per creare nuove e-mail, rispondere a e-mail assegnate all'utente e inoltrare e-mail. È possibile anche allegare file alle e-mail.

È possibile impostare il nome o un argomento come mittente di un'e-mail. Per le risposte, viene normalmente utilizzato l'argomento con cui è stata inviata l'e-mail del mittente. Per le e-mail inoltrate o nuove, l'agente è impostato come mittente predefinito.

Prerequisiti

È necessario attivare un'e-mail prima di poter rispondere o inoltrare la stessa.

Procedura

- Nella cartella Posta in arrivo, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Per creare una nuova e-mail, fare clic su **Nuovo** (📧).
 - Per rispondere solo al mittente di un'e-mail, fare clic su **Rispondi** (↩).
 - È possibile selezionare l'indirizzo e-mail di un mittente nel campo **Da**.
 - Per rispondere a tutti nella lista di distribuzione e-mail, fare clic su **Rispondi a tutti** (↩).
 - Per inoltrare un'e-mail, fare clic su **Inoltra** (➡).
- Nei campi **A**, **Cc** o **Ccn**, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Digitare l'indirizzo e-mail del destinatario.
 - Fare clic sul campo, effettuare la ricerca del destinatario nella rubrica, quindi fare clic su **OK**.
- Per aggiungere più destinatari, ripetere i passaggi precedenti.
Per aggiungere vari destinatari, separare ciascun indirizzo e-mail con un punto e virgola.
- Se si sta creando un nuovo messaggio, digitare un oggetto.
- Digitare il testo all'interno del corpo dell'e-mail.
- Per allegare un file, fare clic su **Aggiungi allegato** (+📎).
- Per inviare l'e-mail, fare clic su **Invia** (📧).

Impostazione delle opzioni di invio

Informazioni su questa attività

È possibile configurare le opzioni di invio per tutte le e-mail in uscita, comprese le nuove e-mail, le risposte e le e-mail inoltrate. È possibile anche aggiornare le opzioni di invio in un'e-mail salvata.

Procedura

- Fare clic su **Opzioni di invio** (📧).
- Impostare una o più opzioni descritte in [Opzioni di invio](#) alla pagina 50.
- Fare clic su **OK**.
- (Opzionale)** Per eliminare le impostazioni, fare clic su **Annulla**.

Opzioni di invio

Opzioni	Descrizione
Account	Consente di visualizzare il numero di account.

La tabella continua...

Opzioni	Descrizione
Priorità di invio	Consente di modificare la priorità dell'e-mail. Sono disponibili le seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Normale: l'impostazione predefinita. • Bassa (↓). • Alta (↑).
Conferma di lettura	Consente di richiedere una conferma di lettura che l'utente riceverà quando il destinatario apre l'e-mail.
Immediatamente	Consente di inviare l'e-mail immediatamente.
Ora	Consente di specificare l'ora in cui viene inviata l'e-mail. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate data e ora correnti. È possibile anche selezionare una data e un'ora differenti.

Visualizzazione e modifica delle impostazioni di trasmissione

Informazioni su questa attività

È possibile visualizzare e modificare le impostazioni di trasmissione. Non è possibile modificare le proprietà di un'immissione della rubrica all'interno della rubrica stessa. Se si modifica un'impostazione di trasmissione, queste modifiche vengono applicate solamente al processo di trasmissione corrente.

Procedura

1. Nella finestra del messaggio o degli indirizzi fare doppio clic sulla voce nel campo **A**, **Cc** o **Ccn**.
2. Nella finestra di dialogo **Dettagli di invio** modificare le seguenti impostazioni di trasmissione:
 - Servizio
 - Destinazione
 - Nome
 - Cognome
 - Via
 - CAP
 - Località
 - Paese
 - Società
3. Fare clic su **OK**.

Eliminazione delle e-mail

Procedura

1. Selezionare un'e-mail.
2. Fare clic su **Elimina** (🗑️).

Salvataggio della bozza di un'e-mail

Informazioni su questa attività

Se non è possibile concludere un'e-mail immediatamente, è possibile salvarne una bozza e terminarla successivamente. È possibile accedere alle e-mail salvate dalla cartella Bozze.

Procedura

1. Iniziare a digitare un'e-mail.
2. Per salvare una bozza dell'e-mail, fare clic su **Salva** (💾).

Nuovo invio di e-mail

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per inviare di nuovo un'e-mail nella cartella Posta inviata.

Procedura

1. Nella cartella Posta inviata, fare clic con il tasto destro sull'e-mail e selezionare **Mostra stato dell'invio**.
2. Selezionare l'e-mail e fare clic su **Invia di nuovo** (🔄).
3. Modificare l'e-mail e immettere il nuovo oggetto o il nuovo indirizzo, se necessario.
4. Per inviare l'e-mail, fare clic su **Invia** (✉️).

Nuovo invio di un'e-mail non riuscita

Informazioni su questa attività

È possibile inviare di nuovo un'e-mail rimasta nella cartella Posta inviata.

Procedura

1. Nella cartella Posta inviata, fare clic con il tasto destro sull'e-mail la cui trasmissione non è riuscita.
2. Dal menu popup, fare clic su **Mostra stato dell'invio**.
3. Selezionare l'e-mail non riuscita.

4. Fare clic su **Riprova** (↺).

Esecuzione del controllo ortografico

Informazioni su questa attività

Dopo aver composto un messaggio, è possibile effettuare un controllo degli eventuali errori ortografici in **Oggetto** e nel corpo. Se il proprio amministratore ha attivato le opzioni per il controllo ortografico automatico, è necessario eseguire tale controllo prima di poter inviare un'e-mail. Altrimenti, i controlli ortografici sono opzionali.

Nel caso in cui si esegua un controllo ortografico, il sistema visualizza le immissioni non trovate nel dizionario e suggerisce una sostituzione. È possibile accettare o ignorare i suggerimenti.

Prerequisiti

Assicurarsi che sul computer sia installato Microsoft Office 2007 o una versione successiva.

Procedura

1. All'interno di un messaggio, fare clic su **Controllo ortografico** (ABC).
La prima voce non riconosciuta viene visualizzata assieme a opzioni suggerite. Una volta terminato con la prima voce, viene visualizzata la voce non riconosciuta successiva.
2. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Per applicare la modifica, fare clic su **Modifica**.
La voce viene aggiornata automaticamente e viene visualizzata la voce non riconosciuta successiva.
 - Per selezionare una parola sostitutiva, selezionare una parola dall'elenco **Suggerimenti**.
 - Per ignorare la modifica suggerita, fare clic su **Ignora**.
 - Per ignorare la modifica per tutte le istanze di una parola, fare clic su **Ignora tutto**.
3. Fare clic su **Applica**.
Le modifiche selezionate vengono applicate al testo e viene visualizzato il testo modificato.
4. **(Opzionale)** Se non si desidera salvare le modifiche, fare clic su **Chiudi**, quindi su **OK**.

Apertura e salvataggio di allegati in un'e-mail

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per aprire o salvare un allegato da un'e-mail ricevuta. Ciascun allegato è visualizzato con il nome del file e la dimensione in byte.

È possibile aprire l'allegato direttamente in caso se ne conosca la tipologia oppure se per quest'ultima sia registrata un'applicazione appropriata. Se la tipologia non è conosciuta, è prima necessario scaricare l'allegato. Se il file non viene aperto nel programma previsto, contattare l'amministratore del sistema per ricevere aiuto per modificare le impostazioni.

Prerequisiti

È necessario attivare un'e-mail prima di poter accedere agli allegati presenti nella stessa.

Procedura

- Fare clic con il tasto destro sull'allegato, quindi selezionare una delle seguenti operazioni:
 - **Apri**
 - **Salva**
- **(Opzionale)** Per rimuovere l'allegato, fare clic su **Rimuovi**.

Inserimento di unità di testo

Informazioni su questa attività

Al fine di evitare di digitare ripetutamente lo stesso messaggio, è possibile aggiungere unità di testo preconfigurate all'interno di un'e-mail.

Le unità di testo possono contenere un segnaposto che rappresenta un tipo di variabile. È possibile utilizzare un segnaposto per inserire informazioni aggiuntive nel messaggio. Un segnaposto viene normalmente sostituito da un amministratore.

* Nota:

Quando si apportano modifiche a un'unità di testo, è necessario disconnettersi ed eseguire nuovamente l'accesso per visualizzare e utilizzare l'unità di testo modificata.

Prerequisiti

È necessario che l'amministratore crei unità di testo affinché l'utente possa utilizzarle e assegnare allo stesso il privilegio Usa unità di testo.



Procedura

1. Spostarsi sull'opzione unità di testo desiderata.
2. **(Opzionale)** Se necessario, ordinare le unità di testo per:
 - **Lingua:** per visualizzare solo le unità di testo in una lingua specifica.
 - **Argomenti:** per visualizzare solo le unità di testo in un argomento specifico.
3. Per aggiungere l'unità di testo selezionata a un messaggio, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare doppio clic sull'unità di testo.
 - Fare clic su **Incolla**.
4. **(Opzionale)** Se si sta inviando un messaggio con i segnaposto, immettere le informazioni appropriate per ciascun segnaposto nella casella di dialogo **Sostituzione segnaposto sconosciuti**.

5. Fare clic su **OK**.

Mostrare e nascondere la visualizzazione delle unità di testo

Procedura


1. Per nascondere i modelli di testo, fare clic su .
2. Per mostrare i modelli di testo, fare clic su .

Stampa delle e-mail

Prerequisiti

Collegare il computer a una stampante con i privilegi appropriati.

Procedura

1. Fare clic su **Stampa** (.
2. Nella finestra di dialogo **Stampa**, selezionare la stampante.
3. Fare clic su **Applica**.
4. Fare clic su **OK**.

Svuotamento del Cestino

Procedura

Fare clic su **Opzioni aggiuntive > Svuota cestino**.

Risultato


Tutte le e-mail nel Cestino vengono eliminate. Non è possibile annullare l'azione di eliminazione.

Riassegnazione di un'e-mail

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per riassegnare o delegare un'e-mail a un altro agente o argomento.

Procedura

1. Fare clic su **Delega** (.
2. Selezionare una destinazione dalla casella di riepilogo di destinazione.

Le destinazioni sono suddivise in argomenti e agenti. È possibile delegare un'e-mail a un agente temporaneamente non disponibile.

3. **(Opzionale)** Digitare una nota con le informazioni sull'e-mail che si sta delegando.
4. Fare clic su **Delega**.

Risultato

L'e-mail non è più visualizzata nella casella postale.

Rinvio di un'e-mail

Informazioni su questa attività

Se non è possibile occuparsi dell'e-mail di un cliente immediatamente, è possibile mettere l'elemento e-mail in attesa e occuparsene successivamente. Quando un'e-mail viene rinviata, è possibile impostare una data di riproposizione e aggiungere note personali.

Procedura

1. Selezionare l'e-mail appropriata.
2. Fare clic su **Rimanda** (📧).
3. Immettere la data e l'ora di riproposizione.
4. **(Opzionale)** Digitare una nota personale.
5. Fare clic su **Rimanda** per completare il processo.

Risultato

L'e-mail viene archiviata nella cartella Rinviato fino alla data e ora specificate. All'ora specificata, l'e-mail verrà visualizzata nuovamente in Posta in arrivo.

Impostazione di un'e-mail come "Completa"

Informazioni su questa attività

Durante la configurazione dei codici processo in IP Office Contact Center User Interface for Windows, l'amministratore può scegliere se rendere la selezione del codice processo obbligatoria oppure opzionale. Se la selezione del codice processo è obbligatoria, è necessario selezionare un codice processo prima di impostare un'e-mail su **Completo**. Se la selezione del codice processo è facoltativa, è possibile impostare un'e-mail su **Completo** immediatamente e senza selezionare un codice processo.

Procedura

1. Selezionare l'e-mail appropriata.
2. **(Opzionale)** Se la selezione del codice ordine è obbligatoria, fare clic su **Codice ordine** (#).
3. Fare clic su **Completo** (📧).

Risultato

Le e-mail completate vengono memorizzate nella cartella Completati. Queste e-mail non vengono visualizzate nella Posta in arrivo.

Visualizzazione delle proprietà dei messaggi

Informazioni su questa attività

Ogni messaggio del sistema è caratterizzato da determinate proprietà. Quando arriva un messaggio nell'argomento, viene assegnato un ID ticket al messaggio. Gli ID ticket sono utilizzati per collegarsi alle richieste dei clienti correlate alla stessa operazione. È possibile tenere traccia degli eventi associati a un messaggio utilizzando ID ticket.

Prerequisiti

L'amministratore deve impostare l'opzione **Aggiungi ID ticket nell'oggetto** nel modulo Configurazione.

Procedura

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su un messaggio.
2. Dal menu popup, fare clic su **Proprietà**.

Vengono visualizzate le seguenti proprietà del messaggio:

- ID documento
- Cartelle
- Protezione da scrittura
- Casella di posta
- Priorità di invio
- Risposta inviata
- Inoltrato
- Risposta automatica
- Stato dell'attività
- Argomento originario
- Argomento corrente
- Attributi

Panoramica sulle rubriche

Nel modulo E-mail è possibile utilizzare una rubrica personale, una rubrica condivisa o entrambe. Nella rubrica è possibile selezionare nomi, indirizzi e-mail e liste di distribuzione.

In un messaggio e-mail, quando viene digitata la prima lettera del nome di un destinatario nei campi **A**, **Cc** o **Ccn**, nella rubrica viene eseguita una ricerca di nomi corrispondenti. Se viene

trovato un nome corrispondente, quest'ultimo viene inserito nel campo dell'indirizzo e-mail. Se non viene trovato alcun nome corrispondente, viene visualizzato un messaggio in cui vengono richieste ulteriori informazioni.

Oltre a selezionare un indirizzo per i messaggi, è possibile utilizzare la rubrica per ricercare altre informazioni, quali gli indirizzi e i numeri di telefono di uffici immettendo un nome.

*** Nota:**

Gli agenti possono utilizzare una o più rubriche configurate. Le rubriche sono configurate dagli amministratori.

Esecuzione di ricerche nelle rubriche

Procedura

1. In un'e-mail attiva, fare clic su **A**.
2. Selezionare il tipo corretto di rubrica e immettere il criterio di ricerca.
3. Fare clic su **Cerca**.
4. Dall'elenco delle voci selezionare quella appropriata.
5. Fare clic su **OK**.

Se necessario, è possibile aggiungere o eliminare indirizzi.

Customizing mailbox folders

Personalizzazione opzioni e-mail

Informazioni su questa attività

Questa procedura di personalizzazione è facoltativa.

Procedura

1. Fare clic su **Opzioni aggiuntive > Opzioni**.
2. Nella finestra di dialogo **Opzioni**, aggiornare le impostazioni utilizzando le informazioni in [Descrizioni della finestra di dialogo Opzioni](#) alla pagina 58.
3. Fare clic su **OK**.

Descrizioni della finestra di dialogo Opzioni

Opzione	Descrizione
Attiva e-mail del call center alla selezione	Consente di attivare un messaggio automaticamente quando si fa clic su di esso.

La tabella continua...

Opzione	Descrizione
Mostra input Cc	Consente di visualizzare il campo CC durante la elaborazione di un messaggio.
Mostra input Ccn	Consente di visualizzare il campo CCN durante la elaborazione di un messaggio.
Riproduci suono in caso di e-mail in arrivo	Consente di riprodurre il suono configurato quando si riceve un'e-mail. È possibile configurare il suono da Suoni > Notifica ricezione posta nel Pannello di controllo di Windows.
Visualizza messaggio in caso di e-mail in entrata	Consente di visualizzare una notifica quando si riceve una nuova e-mail.
Chiudi il messaggio manualmente	Non consente la chiusura della notifica dopo un intervallo di tempo specifico. È necessario chiudere la notifica manualmente.
Chiudi dopo	Consente di chiudere la notifica automaticamente dopo un intervallo di tempo specifico. È possibile impostare un tempo compreso tra 0 e 60 secondi.
Righe	Specifica il numero di righe visualizzate in una cartella. Il valore predefinito è 100 righe.
Visualizza sempre informazioni sulle pagine	Consente di visualizzare le icone di scorrimento visibili.

Mostrare o nascondere le cartelle

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per mostrare o nascondere cartelle specifiche. Non è possibile nascondere la cartella Posta in arrivo.

Procedura

1. Fare clic su **Visualizzazione > Cartelle visibili**.
2. Utilizzare i pulsanti **>>** e **<<** per selezionare le cartelle da mostrare o nascondere.
3. **(Opzionale)** È possibile utilizzare i tasti freccia **Su** e **Giù** per modificare la sequenza delle cartelle visualizzate.
4. Fare clic su **OK**.

Configurazione delle colonne visualizzate e del testo dello stato espanso

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per specificare quali colonne sono visualizzate in una casella postale.

Procedura

1. Fare clic su **Visualizzazione > Colonne**.
2. Per spostare una colonna da un elenco all'altro, selezionare la colonna e fare clic sulla freccia appropriata.
3. Nell'elenco Selezionare colonne, è possibile utilizzare i pulsanti **Su** e **Giù** per modificare la sequenza delle colonne visualizzate.
4. **(Opzionale)** Selezionare la casella di testo **Mostra stato agente ampliato** per mostrare le seguenti informazioni nelle cartelle Posta in arrivo, Rinviato e Panoramica.
 - Nessuna risposta inviata ()
 - Nessun inoltrato inviato ()
5. Fare clic su **OK**.

Capitolo 8: Chat

In questo capitolo viene descritta la funzionalità chat disponibile per gli agenti nell'IP Office Contact Center User Interface for Windows. Quando si esegue l'accesso ai gruppi di agenti, è necessario selezionare i gruppi di agenti dall'area del canale Chat. Altrimenti, non è possibile accedere alla funzionalità Chat.


È possibile eseguire le seguenti attività dalla schermata Chat:

- Visualizzare le notifiche di Instant Messaging (IM).
- Rispondere a un messaggio IM di un cliente.
- Lavorare su più conversazioni IM alla volta. L'impostazione predefinita è tre.
- Stampare una conversazione IM.
- Visualizzare i dettagli del cliente durante una conversazione IM.
- Visualizzare le conversazioni completate o archiviate.
- Aggiungere emoticon o faccine sorridenti in una conversazione IM.
- Eseguire una consultazione chat.
- Trasferire una conversazione chat.

Risposta a una conversazione chat

Procedura

1. Nella scheda **Richiesta**, fare doppio clic su una richiesta di chat per accettare la stessa.

 indica la presenza di una nuova richiesta di chat.

2. Digitare un messaggio.

 **Suggerimento:**

Quando viene copiato del testo da documenti, ad esempio documenti Microsoft Word o PDF, alcuni caratteri, quali apici o virgolette, potrebbero non essere visualizzati correttamente. Quando si copia del testo, digitare nuovamente questi caratteri manualmente prima di inviare il messaggio IM.


3. Per inviare il messaggio istantaneo, fare clic su **Invia** (→) o premere INVIO.

Avvio di una consultazione chat

Informazioni su questa attività



È possibile avviare una consultazione durante una conversazione chat per ottenere le informazioni necessarie per affrontare il problema di un cliente.

Procedura

1. Durante una conversazione chat attiva, fare clic su .
2. Nella finestra di dialogo visualizzata, selezionare una delle seguenti opzioni, quindi fare clic su **Consulta**:
 - Da **Argomento**, selezionare un argomento.
 - Da **Agente**, selezionare un agente.
 - Da **Indirizzo**, digitare l'indirizzo di un utente esterno o fare clic su **Rubrica** per selezionarlo da una rubrica.

Utilizzare l'opzione **Indirizzo** se l'utente non è un utente IP Office Contact Center. È possibile selezionare solo un utente da una rubrica, se quest'ultima è stata configurata da un amministratore.

Dopo aver cliccato su **Consulta**, la consultazione viene aggiunta alla conversazione chat.

3. (**Opzionale**) Per passare dalla conversazione chat originale alla nuova sessione di consultazione e viceversa, fare clic su una delle seguenti opzioni:
 - : per continuare la chat originale.
 - : per continuare la chat di consultazione.

Trasferimenti di chat

A chi è possibile trasferire la chat:


- Allo stesso utente con il quale l'utente ha una consultazione chat
- A un altro agente, argomento o utente esterno se l'utente non è in una consultazione chat

Trasferimento di una conversazione chat all'utente con cui si ha una consultazione

Prerequisiti

Avviare una consultazione chat come descritto in [Avvio di una consultazione chat](#) alla pagina 62.

Procedura

1. Se il proprio amministratore ha configurato codici ordine obbligatori o forzati, fare clic su  per selezionare un codice ordine.

2. Per completare il trasferimento, fare clic su .

Risultato


Per riferimento, la chat viene trasferita con tutta la cronologia relativa.

Trasferimento di una conversazione chat a qualsiasi agente, argomento o utente esterno

Informazioni su questa attività

Questa procedura descrive come eseguire un trasferimento non controllato o diretto. In questo caso, non viene stabilita una consultazione in anticipo.

Procedura

1. Durante una conversazione chat attiva, fare clic su .
2. Nella finestra di dialogo visualizzata, eseguire una delle seguenti operazioni:
 - Da **Argomento**, selezionare un argomento.
 - Da **Agente**, selezionare un agente.
 - Da **Indirizzo**, digitare l'indirizzo di un utente esterno o fare clic su **Rubrica** per selezionarlo da una rubrica.

Utilizzare l'opzione **Indirizzo** se l'utente non è un utente IP Office Contact Center. È possibile selezionare solo un utente da una rubrica, se quest'ultima è stata configurata da un amministratore.

3. Fare clic su **Trasferisci**.

Risultato

Per riferimento, la chat viene trasferita con tutta la cronologia relativa.

Stampa di una conversazione chat

Procedura

Per stampare una chat in corso, fare clic su **Stampa** (.

Esecuzione del controllo ortografico nella chat

Informazioni su questa attività

Quando si risponde a un messaggio chat, è possibile effettuare un controllo degli eventuali errori ortografici.

Nel caso in cui si esegua un controllo ortografico, il sistema visualizza le immissioni non trovate nel dizionario e suggerisce una sostituzione. È possibile accettare o ignorare i suggerimenti.

Prerequisiti

Assicurarsi che sul computer sia installato Microsoft Office 2007 o una versione successiva.

Procedura

Dopo aver accettato una richiesta chat, fare clic su **Controllo ortografico** (ABC).

Dalla finestra di dialogo **Controllo ortografico** visualizzata è possibile controllare i suggerimenti ortografici, applicare le modifiche o ignorarle. È inoltre possibile impostare la lingua per il controllo ortografico.

Impostazione della lingua per il controllo ortografico

Procedura

1. In Microsoft Word, eseguire le seguenti operazioni:
 - a. Installare il pacchetto della lingua che si desidera impostare.
 - b. Impostare il controllo per tale lingua.

Da **Opzioni di Word > Lingua**, è possibile impostare la lingua come lingua di modifica.
2. In IP Office Contact Center User Interface for Windows, nella finestra di dialogo **Controllo ortografico**, selezionare la lingua appropriata e fare clic su **Applica**.

Termine di una chat

Informazioni su questa attività

Dopo aver risolto un problema, attenersi a questa procedura per completare o terminare la conversazione chat. Dopo aver terminato una conversazione, non è possibile riaprirla.

Nota:

Dopo che il cliente o l'agente consulente abbandona la conversazione chat, terminarla per tornare disponibili per altre attività di chat.

Procedura

1. Per completare una conversazione IM, fare clic su **Completo** (●).
2. Se sono richiesti codici ordine, fare clic su **Allocare codice ordine** (Ⓢ) e selezionare i codici appropriati.

Ricerca di conversazioni archiviate

Informazioni su questa attività


Al termine di una conversazione IM, quest'ultima viene archiviata nella scheda **Archivio**.

Per impostazione predefinita, la ricerca consente di visualizzare 500 voci alla volta.

Prerequisiti

Assicurarsi che l'amministratore abbia configurato l'archivio delle chat.

Procedura

1. Fare clic sulla scheda **Archivio**.
2. Eseguire la ricerca di una o più delle seguenti opzioni, quindi fare clic su **Usare filtro** (.

Parte 2: Supervisione

Capitolo 9: Dati in tempo reale

È possibile accedere ai dati in tempo reale sullo stato di un oggetto. È possibile monitorare gli stati di alcuni oggetti in tempo reale e gli stati di altri oggetti periodicamente. Gli stati degli oggetti vengono visualizzati in modo alfanumerico, grafico o tabellare.

I Dati in tempo reale sono organizzati in cartelle e file. È possibile creare cartelle private o pubbliche. È possibile anche aggiungere file all'interno di una cartella.

Nell'area dei file vengono visualizzati il nome e il tipo di Dati in tempo reale. Il tipo indica se un file di Dati in tempo reale è privato o pubblico.

Utilizzando il modulo Dati in tempo reale, è possibile:

- Configurare e visualizzare Dati in tempo reale.
- Creare, modificare o eliminare cartelle e file di Dati in tempo reale.

Dati in tempo reale fornisce dieci modelli per i gruppi di agenti e gli argomenti. Tali modelli contengono informazioni dettagliate sui gruppi di agenti e sugli argomenti specifici di un dato canale. I modelli presentano una breve descrizione, modificabile tramite la scheda **Proprietà**.

Per modificare ed eliminare i modelli originali e per aggiungere contatori, è necessario creare copie dei modelli e quindi modificarle. Nei modelli duplicati, è possibile aggiungere solo tipi di elementi specifici e validi per un determinato tipo di oggetto. Ad esempio, se il tipo di oggetto predefinito è gruppo di agenti, non è possibile aggiungere un elemento "Coda" poiché è applicabile all'oggetto dell'argomento.

Stato dell'oggetto

È possibile monitorare in tempo reale lo stato dei seguenti oggetti:

- Argomenti
- Agenti
- Gruppi di agenti
- Team
- IVR

Descrizioni dell'opzione del menu Dati in tempo reale

Quando si apre il modulo Dati in tempo reale, viene visualizzato il menu **Dati in tempo reale** nella parte superiore della schermata accanto al menu **Vai a**. Nella tabella seguente vengono indicate e descritte le opzioni presenti nel menu **Dati in tempo reale**:

Nome	Descrizione
Chiudi "Nome dei dati in tempo reale"	Consente di chiudere il file Dati in tempo reale corrente.
Elenco file dati in tempo reale	Consente di visualizzare il file Dati in tempo reale aperto. Il file Dati in tempo reale corrente è identificato con un segno di spunta. Ad esempio: Dati in tempo reale 1 <input checked="" type="checkbox"/> Dati in tempo reale 2 Dati in tempo reale 3
Avvio automatico	Consente di aprire automaticamente il file Dati in tempo reale corrente all'accesso successivo.
Avvio automatico profilo	Consente di utilizzare un profilo per definire quali file Dati in tempo reale saranno aperti automaticamente all'accesso. Tutti i dati in tempo reale aperti con i dati della posizione corrente vengono memorizzati come avvio automatico di Dati in tempo reale.
Salva posizione finestre	Consente di salvare la posizione corrente delle finestre di Dati in tempo reale separati.

Visualizzazioni di Dati in tempo reale

Il modulo Dati in tempo reale fornisce le seguenti opzioni:

Visualizzazione	Descrizione
Visualizzazione file	Consente di visualizzare le cartelle e i file associati per i Dati in tempo reale. Utilizzare questa visualizzazione per modificare i file di Dati in tempo reale.
Visualizzatore	Consente di visualizzare i Dati in tempo reale.
Ispettore	Consente di creare e modificare i Dati in tempo reale. Quando un file viene aperto in modalità Visualizzatore, fare clic su Modifica per modificare il file in modalità Ispettore.

Monitoraggio predefinito

Se si desidera iniziare utilizzando immediatamente il modulo Dati in tempo reale, è possibile utilizzare i monitoraggi predefiniti disponibili in seguito all'installazione e alla configurazione di base. I monitoraggi predefiniti per un gruppo di agenti e un argomento sono predefiniti.

Modifica di un file di Dati in tempo reale

Procedura

1. Aprire un file di Dati in tempo reale.

2. Fare clic su **Modifica**

Il file viene aperto in modalità Ispettore. È possibile trascinare gli oggetti degli elementi nell'area di lavoro e disegnare linee o rettangoli.

Configurazione delle proprietà del file Dati in tempo reale

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per configurare le proprietà un file Dati in tempo reale.

È possibile aggiungere uno o più fogli in un file. Per creare un foglio di Dati in tempo reale per un determinato tipo di oggetto, è necessario selezionare il tipo predefinito corretto nelle proprietà del foglio. Se, ad esempio, si selezionano i gruppi di agenti come tipo predefinito, è possibile creare solo elementi Dati in tempo reale per i gruppi di agenti in questo foglio.

Procedura

1. Fare clic su **Proprietà**.

Per accedere a un file Dati in tempo reale dai moduli Home o Telefonia, fare clic su **Visualizzazione file** dal menu **Home** o **Telefonia**.

2. Nella finestra **Proprietà**, fare clic sulla scheda **File dei dati in tempo reale** ed effettuare le seguenti operazioni:

a. In **Nome** digitare un nome per il file.

Il nome file può contenere fino a 29 caratteri alfanumerici.

b. **(Opzionale)** Per utilizzare un nome file per un tipo di oggetto predefinito, in **Tipo predefinito**, scegliere un oggetto, quindi selezionare **Utilizza solo tipo predefinito**.

È possibile aggiungere solo elementi specifici per l'oggetto nell'area di lavoro. Deselezionando **Utilizza solo tipo predefinito**, è possibile aggiungere qualsiasi elemento. Se si seleziona il tipo di oggetto "Nessuno", non è possibile selezionare **Utilizza solo tipo predefinito**. Tuttavia, è possibile aggiungere qualsiasi elemento all'area di lavoro indipendentemente dal tipo di oggetto.

c. Per configurare la dimensione dell'area di lavoro, digitare una larghezza e un'altezza da 160 a 3000 punti.

Per visualizzare i dati in tempo reale in modalità a schermo intero, configurare la dimensione dell'area di lavoro in base alla risoluzione del monitor. Quando la dimensione dell'area di lavoro supera la dimensione della finestra, è impossibile vedere la barra di scorrimento.

3. Fare clic sulla scheda **Descrizione** per immettere una descrizione per il file.

La descrizione può contenere fino a 256 caratteri.

4. Fare clic sulla scheda **Foglio dei dati in tempo reale** ed effettuare le seguenti operazioni:

a. In **Nome**, digitare un nome per il foglio.

b. Per visualizzare una griglia nell'area di lavoro, selezionare **Griglia**.



- c. **(Opzionale)** Se la griglia è attivata, immettere i valori di larghezza e altezza.
L'intervallo per larghezza e altezza della griglia è compreso tra 2 e 50 punti e determina la spaziatura della griglia.
5. Fare clic sulla scheda **Presentazione** ed effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Nell'area **Tipo di carattere** configurare la visualizzazione del tipo di carattere.
 - b. Nell'area **Linea**, configurare la larghezza e il colore della linea.
 - c. Nell'area **Sfondo**, è possibile selezionare un colore o un'immagine di sfondo.
6. Fare clic su **OK**.
7. **(Opzionale)** Per aggiungere più fogli di Dati in tempo reale, nella parte inferiore dell'area di lavoro fare clic con il tasto destro su **Aggiungi pagina**.
Se richiesto, configurare le proprietà per la nuova pagina. Ogni foglio include una scheda corrispondente. È possibile trascinare per modificare l'ordine dei fogli di Dati in tempo reale. È possibile anche fare clic con il tasto destro per aggiungere, copiare o eliminare un foglio.

Disegnare una linea o un rettangolo

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per disegnare linee o rettangoli nell'area di lavoro di un foglio di Dati in tempo reale. Ad esempio, l'utente potrebbe intendere utilizzare le linee per collegare elementi. È possibile selezionare più elementi, linee e rettangoli e spostarli insieme, ma non è possibile raggrupparli definitivamente.

Procedura



1. Nella modalità Ispettore modificabile, fare clic su una delle seguenti operazioni:
 -  per disegnare una linea.
 -  per disegnare un rettangolo.
2. Utilizzare la griglia sul foglio per posizionare la linea o il rettangolo secondo necessità.

Attivazione della modalità di selezione

Informazioni su questa attività

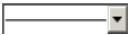

Attenersi a questa procedura per passare dalla modalità Disegno alla modalità Selezione.

Procedura

1. Nella modalità Ispettore modificabile, fare clic su **Modalità di selezione** ().
2. Per passare alla modalità di disegno, fare nuovamente clic su .

Modifica del colore, del tipo e della larghezza della linea

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sulla linea del foglio e fare clic su **Proprietà**.
2. Nella finestra di dialogo **Proprietà** effettuare le seguenti operazioni:
 - a. In **Tipo di linea**, fare clic sull'icona della linea .
 - b. Selezionare la larghezza di una linea da 0,5 a 6 punti dal menu a discesa.
 - c. Fare clic su **Colore** () per scegliere un colore dal menu **Selezione del colore**.

Selezione ed eliminazione di elementi da un file Dati in tempo reale

Procedura

- Per selezionare più elementi oppure oggetti in un foglio di Dati in tempo reale, effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Tenere premuto il tasto **CTRL** e fare clic sugli elementi richiesti.
 - Disegnare un riquadro di selezione intorno agli elementi richiesti.
- Per eliminare un elemento, effettuare le seguenti operazioni:
 1. Fare clic con il tasto destro sull'elemento e fare clic su **Elimina**.
 2. Confermare la selezione, se richiesto.

Elementi Dati in tempo reale


In questa sezione vengono descritti gli elementi utilizzabili con il modulo Dati in tempo reale. La visualizzazione Ispettore contiene gli elementi Dati in tempo reale.

Tipi di elemento






Ciascun elemento contiene opzioni trascinabili nell'area di lavoro per un file di Dati in tempo reale.

Opzioni Elemento testuale



Nella seguente tabella sono descritte le opzioni disponibili con **Elemento testuale**:

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
Etichetta ()	Aggiungere un titolo o un'etichetta per un'area designata.	È possibile modificare: <ul style="list-style-type: none"> • Dimensione.

La tabella continua...


Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
		<ul style="list-style-type: none"> • Proprietà del testo.
Valore ()	Fornire un valore e un'abbreviazione dello stesso.	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un oggetto. • Nascondere l'etichetta o l'abbreviazione. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo.
Tempo più lungo in coda (argomento) ()	<p>Sono disponibili due opzioni. Una è per la funzione Telefonia e l'altra per la funzione E-mail.</p> <p>Utilizzare queste opzioni per mostrare il tempo di attesa più lungo per argomento.</p>	È possibile modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo.
Collegamento ipertestuale ()	Collegare più fogli di Dati in tempo reale con riferimenti.	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Digitare il testo da visualizzare. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. • Selezionare un file dell'elemento dei dati in tempo reale, un foglio dei dati in tempo reale o un URL come collegamento.
Invia e-mail al contatto ()	<p>Inviare un'e-mail a un contatto o un chiamante. Tale funzione è utile, ad esempio, negli schermi di telefonia per inviare un'e-mail durante una conversazione o un wrap-up al chiamante attuale. L'indirizzo e-mail e l'oggetto possono essere configurati con tag.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. • Nascondere i bordi. • Creare tag per i campi A e Oggetto.
Avviso fuori sede ()	Affinché gli agenti possano visualizzare un avviso fuori sede che i supervisori possano vedere dalla schermata Home . Solo un agente che ha eseguito l'accesso può immettere un avviso fuori sede.	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Selezionare un agente o il valore <Predefinito>. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. • Nascondere i bordi.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
Variabile ()	Selezionare una variabile e configurare le proprietà per la stessa. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di queste variabili, consultare Impostazione dei valori per l'elemento Variabile alla pagina 73.	Configurare le seguenti opzioni nella scheda Selezione : <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare la casella di controllo Può essere modificato. • Selezionare la casella di controllo Visualizza come testo scorrevole. • Configurare valori. È inoltre possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. • Nascondere i bordi.
Tag ()	Visualizzare tutti i tag per le chiamate ricevute. I tag sono unità informative associate a una chiamata e contengono valori o testo. Esistono due tipi di tag: i tag di sistema e i tag definiti dall'utente. I tag di sistema vengono preparati nel sistema IP Office Contact Center e sono sempre associati a una chiamata.	È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare un tag. • Modificare il nome della visualizzazione. • Scegliere se un valore può essere modificato. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. • Nascondere i bordi. • Modificare le dimensioni.

Impostazione dei valori per l'elemento Variabile

Procedura

1. Trascinare l'elemento **Variabile** nell'area di lavoro e fare clic su **Proprietà**.
2. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, nell'area **Selezionare la variabile**, fare clic su .
3. Nella finestra di dialogo **Selezione variabile**, scegliere un oggetto, quindi fare clic su **OK**.
4. **(Opzionale)** Selezionare **Può essere modificato**.
5. **(Opzionale)** Selezionare **Visualizza come testo scorrevole**.
6. Selezionare **Valori** ed effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Digitare i valori minimi e massimi.
 - Utilizzare gli indicatori scorrevoli orizzontali e verticali.
7. Fare clic su **OK**.

Opzioni degli elenchi

Nella tabella seguente sono descritte le opzioni disponibili con l'elemento **Elenchi**:

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
<p>Elenco stati agente (☰)</p>	<p>Visualizzare lo stato dell'agente per un gruppo di agenti o team.</p> <p>I tipi di attività supportati per un gruppo di agenti (GA) e un team sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonia • E-mail • Chat <p>Trascinare le opzioni Elenco stati agente desiderate nell'area di lavoro.</p> <p>* Nota:</p> <p>L'area di lavoro delle opzioni Elenco stati agente visualizza un massimo di 100 agenti.</p> <p>Le opzioni disponibili sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome: mostra il nome dell'agente • Stato di accesso: mostra lo stato di accesso dell'agente. In questa opzione, sono indicati i seguenti stati: <ul style="list-style-type: none"> - Nessuna visualizzazione: l'agente non ha eseguito l'accesso. - Pres.: l'agente ha eseguito l'accesso - Connesso: l'agente è connesso - Bloccato: l'agente è connesso ma non può ricevere altre attività. Il numero massimo di attività può essere configurato da Sistema > Disponibilità per attività nel modulo Configurazione. Nella scheda Disponibilità per attività, è inoltre possibile indicare le attività che gli agenti possono eseguire contemporaneamente. Ad esempio, se la configurazione indica che un agente non può ricevere un richiesta chat durante una chiamata, la chat dell'agente verrà bloccata durante una chiamata. - ACD: l'agente è connesso alla distribuzione delle chiamate - P: l'agente è in pausa • Stato di lavoro: mostra lo stato di lavoro dell'agente. In questa opzione, sono indicati i seguenti stati: <ul style="list-style-type: none"> - Disp.: l'agente è disponibile 	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un gruppo agenti o il valore <Predefinito>. • Nascondere il titolo. • Mostrare le informazioni solo agli utenti autorizzati. • Selezionare il contenuto di visualizzazione di tutti gli agenti o solo degli agenti presenti. • Personalizzare la disposizione delle colonne. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
	<ul style="list-style-type: none"> - FOC: forzare l'immissione del codice ordine - Occupato: occupato, nessuna chiamata ACD - ACD: conversazione ACD - ACW: wrap-up • Durata stato dell'agente: durata o stato dell'agente attuale • Numero terminale: mostra il numero di telefono da cui l'agente ha eseguito l'accesso • Codice pausa: mostra il codice di motivazione per una pausa • Fuori servizio: mostra che l'agente non è più disponibile • Riserva: mostra il nome dell'agente per cui è riservata l'attività • Stato terminale: mostra lo stato del terminale. Di seguito gli stati indicati: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibile: nessuna chiamata, agente disponibile - Sganciato (indica che il ricevitore è sganciato) - Chiamata: chiamata - Conn.: connessione - In attesa: la connessione è in attesa - Tono occupato: tono di occupato - Errore: errore del terminale • Int./Est.: mostra "Int." per una connessione interna o "Est." per una connessione esterna • Direzione: mostra " in ent" per una connessione in entrata e "in usc" per una connessione in uscita • ACD: mostra se la chiamata è stata distribuita tramite la distribuzione delle chiamate • Argomento: mostra l'argomento a cui l'agente sta lavorando al momento • GA: mostra il gruppo di agenti per cui l'agente sta lavorando al momento (la 	

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
	<p>chiamata è stata instradata tramite questo GA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durata attività: mostra la durata aggiornata dello stato dell'attività visualizzata <p>Inoltre, è possibile interagire con gli agenti seguendo l'elenco sottostante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connessione a GA: consente di connettere l'agente a un gruppo di agenti (telefonia e e-mail) • Disconnessione da GA: consente di disconnettere l'agente da un gruppo di agenti (telefonia e e-mail) • Accesso: consente di eseguire l'accesso per un agente a un telefono • Disconnessione: consente di eseguire la disconnessione per un agente da un telefono • Rispondi: consente di rispondere a una chiamata • Fuori sede: consente di inserire un avviso fuori sede in una finestra di dialogo • Pausa: consente di mettere un agente in pausa. Quando viene richiesto un codice pausa, è possibile inserire un codice pausa in un sottomenu • Fine pausa: consente di terminare la pausa di un agente 	
<p>Coda (☰)</p>	<p>Configurare le informazioni per le chiamate, le e-mail e le chat IM visualizzate nella coda. I seguenti tipi di informazioni inerenti a una chiamata possono essere visualizzati in una colonna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N.: numero di telefono del chiamante • Argomento: argomento inserito • Linea: numero della linea (non disponibile in IPOCC) • Data/Ora argomento: tempo in coda nell'argomento • Annuncio: tipo di annuncio connesso (nessuno, interrompibile, non interrompibile) • Script annuncio: nome dell'annuncio connesso • TCS: tempo nello stato attuale 	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un argomento o <Predefinito>. • Nascondere il titolo. • Personalizzare la disposizione delle colonne. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
	<ul style="list-style-type: none"> • Riservato per: nome dell'agente per il quale questa voce è riservata • Tag: è possibile selezionare uno o più tag <p>I seguenti tipi di informazioni inerenti alle e-mail possono essere visualizzati in una colonna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indirizzo: indirizzo del mittente • Argomento: argomento trattato • T.attesa: tempo di attesa dell'e-mail • Riservato per: nome dell'agente per il quale questa voce è riservata • Tag: è possibile selezionare uno o più tag <p>La visualizzazione dei tag mantiene il proprio valore quando una chiamata, un'e-mail o una conversazione chat entra nella coda.</p>	
Conversazioni per GA (argomento) (☰)	<p>Visualizzare il numero di chiamate stabilite per l'argomento selezionato suddivise per gruppi di agenti (GA).</p> <p>I valori vengono reimpostati su 0 alla fine del periodo calcolato, come ad esempio FSA, che viene impostato su 100% alla fine dell'intervallo di tempo configurato.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un argomento o <Predefinito>. • Nascondere il titolo e la riga del totale. • Mostrare le informazioni solo agli utenti autorizzati. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo.
Numero di e-mail aperte per GA (argomento) (☰)	<p>Visualizzare il numero di e-mail aperte (totNAccE) per l'argomento selezionato suddivise per gruppi di agenti (GA).</p> <p>I valori vengono reimpostati su 0 alla fine del periodo calcolato, come ad esempio FSA, che viene impostato su 100% alla fine dell'intervallo di tempo configurato.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un argomento o <Predefinito>. • Nascondere il titolo e la riga del totale. • Mostrare le informazioni solo agli utenti autorizzati. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
Combinazione specialità (☰)	<p>Visualizzare le combinazioni di specialità.</p> <p>Mostra i dati sulla quantità di chiamate che condividono un insieme (una combinazione) di specialità collegate; indica anche quante chiamate con una combinazione di specialità richieste vengono soddisfatte, non soddisfatte o soddisfatte dopo la riduzione delle specialità.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un argomento o <Predefinito>. • Nascondere il titolo e la riga del totale. • Personalizzare la disposizione delle colonne. • Mostrare le informazioni solo agli utenti autorizzati. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo.
Elenco chiamate interrotte (☰)	<p>Visualizzare le chiamate interrotte per gli argomenti selezionati.</p> <p>Mostra il numero del chiamante, la data e l'ora dell'ultima chiamata; indica se il chiamante ha interrotto la chiamata o se la chiamata è stata interrotta dal flusso attività.</p> <p>È possibile richiamare il chiamate dall'elenco di chiamate semplicemente facendo doppio clic sulla voce.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un argomento o <Predefinito>. • Nascondere il titolo e la riga del totale. • Personalizzare la disposizione delle colonne. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. • Stampare l'elenco chiamate.

Opzioni elemento Tabelle

Nella tabella seguente sono descritte le opzioni disponibili con l'elemento **Tabelle**:

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
Tabella gruppo di agenti (☰)	<p>Visualizzare le informazioni del gruppo di agenti.</p> <p>Per ulteriori informazioni, consultare Valori gruppo di agenti alla pagina 90.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. • Nascondere il titolo, la riga del totale e i dettagli. • Mostrare le informazioni solo agli utenti autorizzati. • Selezionare uno o più gruppi di agenti.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
		<ul style="list-style-type: none"> Personalizzare la disposizione delle colonne.
Tabella agenti (☰)	<p>Per visualizzare le informazioni sul piano turni degli agenti.</p> <p>Per ulteriori informazioni, consultare Valori dell'agente alla pagina 89.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificare le dimensioni. Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. Nascondere il titolo, la riga del totale e i dettagli. Selezionare gruppi di agenti. Personalizzare la disposizione delle colonne.
Tabella generatore di chiamata (☰)	<p>Visualizzare i generatori di chiamata dell'agente, dell'argomento o della campagna.</p> <p>Per ulteriori informazioni, consultare Valori tabella del generatore di chiamata alla pagina 92.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificare le dimensioni. Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. Nascondere il titolo, la riga del totale e i dettagli. Selezionare i dettagli dell'agente, dell'argomento o della campagna. Personalizzare la disposizione delle colonne.
Tabella argomento (☰)	<p>Visualizzare le informazioni sull'argomento.</p> <p>Per ulteriori informazioni, consultare Valori degli argomenti alla pagina 87.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificare le dimensioni. Mostrare le informazioni solo agli utenti autorizzati. Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. Nascondere il titolo, la riga del totale e i dettagli. Selezionare uno o più gruppi di agenti. Personalizzare la disposizione delle colonne.
Panoramica IVR (☰)	<p>Visualizzare informazioni sull'IVR.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificare le dimensioni. Modificare le proprietà del testo e il colore di sfondo. Nascondere il titolo, la riga del totale e i dettagli.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
		<ul style="list-style-type: none"> Personalizzare la disposizione delle colonne.

Nascondere il totale negli elementi tabella

Informazioni su questa attività

Con gli elementi **Tabelle**, è possibile visualizzare o nascondere i valori totale.

Procedura



1. Fare clic con il tasto destro sull'elemento.
2. Dal menu popup, fare clic su **Proprietà**.
3. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, selezionare **Nascondi totale**.
4. Fare clic su **OK**.

Personalizzazione della disposizione delle tabelle

Informazioni su questa attività



È possibile modificare la disposizione delle colonne di una tabella.

Procedura






1. Fare clic con il tasto destro sull'elemento.
2. Dal menu popup, fare clic su **Proprietà** ed effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su  per spostare le informazioni da **Informazioni disponibili** a **Informazioni visibili**.
 - Fare clic su  per spostare le informazioni da **Informazioni visibili** a **Informazioni disponibili**.
 - Fare clic su **Su** o **Giù** per spostare le informazioni verso l'alto o il basso.
3. Fare clic su **OK**.

Opzioni elementi grafici

Nella seguente tabella sono descritte le opzioni disponibili con **Elementi grafici**:

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
Immagine ()	Inserire un'immagine in uno dei seguenti formati: <ul style="list-style-type: none"> • *.bmp • *.jpg • *.gif • *.png 	È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Selezionare un file grafico. • Nascondere i bordi. • Scegliere un titolo.
Gruppo ()	Per la combinazione grafica di più elementi.	È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
		<ul style="list-style-type: none"> • Specificare il titolo. • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo.
Grafico a barre ()	<p>Visualizzare i valori in un formato grafico a barre.</p> <p>Se un valore supera un determinato limite, la barra cambia colore. La barra diventa gialla in caso di un'avvertenza. La barra diventa rossa in caso di un allarme. I punti soglia vengono visualizzati come linea tratteggiata.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Specificare il titolo. • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo. • Selezionare un valore. • Selezionare un oggetto, quale un gruppo di agenti.
Tempo più lungo in coda (argomento) ()	<p>Visualizzare il tempo di attesa più lungo per gli argomenti selezionati. A seguire i tipi di attività supportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonia • E-mail 	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo. • Selezionare gli argomenti.
Coda (argomenti) [telefonia] ()	<p>Visualizzare il numero di chiamate nella coda per l'argomento selezionato. Vengono aggiunte le chiamate in coda per tutti gli argomenti selezionati.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo. • Selezionare gli argomenti.
E-mail in attesa (argomenti) ()	<p>Visualizzare le e-mail in coda o in attesa per gli argomenti selezionati.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo. • Selezionare gli argomenti.
LED stato individuale ()	<p>Visualizzare lo stato di un singolo valore oppure oggetto per un gruppo di agenti. Non è possibile impostare le condizioni per visualizzare più valori per un gruppo di agenti.</p> <p>L'evento viene visualizzato come indicatore LED. Se il valore supera un determinato limite,</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo. • Selezionare un oggetto, ad esempio un gruppo di agenti.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
	l'indicatore LED cambia colore e forma.	<ul style="list-style-type: none"> • Selezionare un valore per l'oggetto, ad esempio, il numero di agenti attivi.
Parser stato individuale (●)	<p>Visualizzare lo stato di più valori oppure oggetti per entrambi i gruppi di agenti e gli argomenti.</p> <p>L'evento viene visualizzato come indicatore LED. Se il valore supera un determinato limite, l'indicatore LED cambia colore e forma. Per ulteriori informazioni sulle proprietà del parser, consultare Configurazione delle proprietà del parser alla pagina 83.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Immettere e nascondere il titolo. • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo.
Grafico a torta (●)	<p>Visualizzare valori per singoli agenti o gruppi di agenti in un formato grafico a torta. È possibile selezionare i seguenti valori per il grafico a torta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Panoramica per un agente (telefonia ed e-mail) • Panoramica per un gruppo di agenti (telefonia ed e-mail) 	<p>Con questo elemento, è possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Selezionare un agente o un gruppo di agenti come oggetto.
Stato agente (GA) (■■■)	<p>Visualizzare lo stato dell'agente per un gruppo di agenti e team. È possibile scegliere se visualizzare tutti gli agenti o solo gli agenti preimpostati.</p> <p>A ciascun agente è assegnato un pulsante. Il colore del pulsante indica lo stato dell'agente. Gli stati visualizzati nell'elemento Dati in tempo reale sono preimpostati. È possibile anche utilizzare i pulsanti per azioni speciali, ad esempio connettersi o disconnettersi o fare doppio clic per chiamare un agente.</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Modificare le proprietà del carattere. • Selezionare il gruppo di agenti o il team. • Modificare il filtro delle specialità. • Selezionare il numero di colonne.
Stato telefono (■■■)	Visualizzare lo stato dei telefoni membri del relativo gruppo selezionato. È possibile effettuare una chiamata facendo doppio clic sul numero di telefono.	È possibile visualizzare il numero o il nome di ciascun telefono nel gruppo di telefoni.
Agenti attivi (GA) (■■■)	<p>Visualizzare gli agenti attivi.</p> <p>Un agente è attivo quando una chiamata per argomento sta squillando, durante una conver-</p>	<p>È possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
	<p>sazione in una chiamata per argomento, durante il tempo di finalizzazione o quando si è costretti a immettere un codice ordine. Un agente non è visualizzato come attivo quando sta gestendo una chiamata che non è per argomento.</p> <p>La visualizzazione grafica consente di osservare il modo in cui i valori cambiano nel corso del tempo.</p> <p>Il tempo viene visualizzato sull'asse X (T) e l'intervallo di valori sull'asse Y. Una curva mostra la progressione. Nel titolo vengono visualizzati l'oggetto e il nome dei Dati in tempo reale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modificare le proprietà delle etichette sull'asse. • Modificare il colore dello sfondo e del grafico. • Selezionare un oggetto.

Collegamenti correlati

[Indicatori di stato dell'agente](#) alla pagina 84

Configurazione delle proprietà del parser

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per configurare le proprietà del parser per un'avvertenza e per un allarme.

Procedura

1. Trascinare l'elemento **Parser stato individuale** nell'area di lavoro e fare clic su **Proprietà**.
2. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, fare clic sulla scheda **Configurazione parser**.
3. **(Opzionale)** In **Nome**, digitare un nome.
4. Posizionare il cursore sotto **Avvertenza** o **Allarme**, quindi effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Fare clic su **Variabile**.
 - b. Nella finestra di dialogo **Selezione variabile**, fare doppio clic su un oggetto da aggiungere.
5. Nell'area **Oggetti**, fare clic su:
 - **GA**, per scegliere un gruppo di agenti.
 - **Argomenti**, per scegliere un argomento.
6. Nella scheda **Operatori** fare doppio clic su un operatore.
Nel sistema viene visualizzato il valore dell'operatore nel campo **Avvertenza**.
7. Immettere un valore.

È necessario immettere un numero intero. Per immettere la durata, specificare un valore in secondi, ad esempio, per 4 minuti immettere 240.





8. Fare clic su **OK**.

Indicatori di stato dell'agente


Nell'intervallo di visualizzazione fare clic sull'icona **Legenda**  per visualizzare un elenco dei diversi stati dell'agente. È possibile personalizzare il colore dei tasti per ogni agente.

Opzioni Altri elementi

Le opzioni **Altri elementi** sono illustrate nella seguente tabella:

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
Cronologia agente ()	Visualizzare i contatti dei clienti elaborati e i relativi contatti per richieste di chiamata, e-mail e chat.	—
Funzioni remote ()	Controllare in remoto le azioni degli agenti. Se l'agente è connesso a un terminale, vengono visualizzati il numero fisico del terminale e i gruppi di agenti configurati. È possibile connettere o disconnettere gli agenti dai gruppi di agenti. È possibile anche obbligare un agente ad andare in pausa o terminare la stessa.	È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Modificare le proprietà del carattere.
Browser Internet ()	Aggiungere un collegamento al browser. È possibile specificare un URL fisso o determinare l'URL con un tag. Utilizzare il seguente formato per il tag dell'URL: xyz%NO-METAG%xyz.	È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Immettere un URL o utilizzare un tag.
Emergenza supervisore ()	L'elemento Emergenza supervisore prevede due tipi di assistenza: il monitoraggio silenzioso e la partecipazione attiva alla chiamata. L'elemento Emergenza supervisore consente di informare il supervisore degli agenti che richiedono assistenza. L'IP Office Contact Center User Interface for Windows attiva un segnale nell'interfaccia del supervisore quando un agente ne richiede l'assistenza. Se il supervisore è disponibile, l'agente può essere assistito dallo stesso. Un	È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Modificare le dimensioni. • Nascondere il titolo. • Inserire o eliminare gruppi di agenti o agenti e ordinarli usando i pulsanti Su o Giù. • Selezionare il contenuto della visualizzazione di tutti gli agenti o solo degli agenti presenti. • Impostare o visualizzare automaticamente il numero di colonne.

La tabella continua...

Opzione elemento	Scopo	Opzioni di personalizzazione
	supervisore può fornire assistenza attiva solo a un agente alla volta.  Importante: Le funzioni Assistenza supervisore e Coaching non sono attualmente supportate in IP Office Contact Center.	<ul style="list-style-type: none"> • Modificare le proprietà del carattere e il colore di sfondo. • Utilizzare una barra di scorrimento.

Utilizzo di funzioni remote.

Accesso e uscita degli agenti dal terminale

Procedura

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'agente.
2. Per connettere un agente, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Fare clic su **Accesso "agente"**.
 - b. Nella finestra di dialogo **Selezione telefono** fare clic su un **Terminale** o un **Numero di telefono**.
Non vengono elencati i terminali occupati.
 - c. Fare clic su **OK**.
3. **(Opzionale)** Per disconnettere un agente, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Fare clic con il tasto destro sull'agente e selezionare **Disconnetti "agente"**.
 - b. Fare clic su **OK**.

Connessione e disconnessione di un agente rispetto i gruppi di agenti nel terminale

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per connettere e disconnettere un agente da tutti i gruppi di agenti assegnati o da gruppi di agenti specifici.

Procedura

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'agente.
2. Per connettere un agente, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Connetti "agente" a tutti i GA** per connettere un agente a tutti i gruppi di agenti.
 - Selezionare i gruppi di agenti appropriati per connettere un agente a gruppi di agenti specifici.
3. Per disconnettere un agente, effettuare le seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Disconnetti "agente" da tutti i GA** per disconnettere un agente da tutti i gruppi di agenti.
 - Deselezionare le caselle di controllo di gruppi di agenti specifici.

Personalizzazione di elementi

Inserimento ed eliminazione di oggetti

Informazioni su questa attività

È possibile inserire o eliminare oggetti di determinati elementi di Dati in tempo reale. È possibile anche personalizzare l'ordine degli oggetti.

Procedura

1. Trascinare un elemento in un foglio di Dati in tempo reale.
2. Per inserire un oggetto nell'elemento Dati in tempo reale:
 - a. Fare clic su **Proprietà**.
 - b. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, fare clic su **Aggiungi**.
 - c. Nella finestra di dialogo **Selezione argomento**, fare clic sugli oggetti appropriati.
 - d. Fare clic su **OK**.
3. **(Opzionale)** Per eliminare gli oggetti, fare clic sugli oggetti appropriati e fare clic su **Elimina**.
4. **(Opzionale)** Per modificare l'ordine degli oggetti, utilizzare i pulsanti **Su** e **Giù**.

Modifica delle dimensioni di elementi

Procedura

1. Fare clic sul bordo dell'elemento.
2. Utilizzare il mouse per trascinare il bordo e ingrandire o ridurre la dimensione.

Importante:

Non è possibile modificare la dimensione di tutti gli elementi Dati in tempo reale.

Impostazione visualizzazione sfondo.

È possibile modificare il colore di sfondo per alcuni elementi Dati in tempo reale.

L'opzione **Mostra bordi** consente di visualizzare l'elemento Dati in tempo reale con un bordo. È possibile anche selezionare un'immagine di sfondo per determinati elementi.

È possibile selezionare le seguenti opzioni da una tavolozza:

- L'etichettatura del colore del testo.
- Il colore del testo
- Il colore dello sfondo

Nascondere il titolo di un elemento

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sull'elemento.
2. Dal menu popup, fare clic su **Proprietà**.

3. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, deselezionare la casella di controllo **Mostra titolo**.
4. Fare clic su **OK**.

Configurazione del numero di colonne

Informazioni su questa attività

È possibile controllare automaticamente il numero di colonne oppure definire un numero impostato di colonne per alcuni elementi dei dati in tempo reale.

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sull'elemento e fare clic su **Proprietà**.
2. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, in **Numero di colonne**, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Automatico**: per impostare il numero di colonne automaticamente.
 - **n. colonne**: per personalizzare il numero di colonne visualizzate in base al valore *n*. specificato.
3. Fare clic su **OK**.

Configurazione delle impostazioni della presentazione

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro sull'elemento e fare clic su **Proprietà**.
2. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, fare clic sulla scheda **Presentazione**.
3. Per configurare le impostazioni della presentazione, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare **Carattere** e scegliere un tipo di carattere e la dimensione.
 - b. Selezionare **Sfondo** e scegliere un colore dalla tavolozza.
4. Fare clic su **OK**.

Valori

È possibile impostare i valori del contatore per alcune opzioni degli elementi, quali le seguenti:

- Opzioni elemento valore in **Elemento testuale**
- Opzioni grafico a barre e stato individuale in **Elementi grafici**

Valori degli argomenti

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
avgTQueued	Il tempo in coda medio delle attività nella coda.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonia [T] • E-mail [E]

La tabella continua...

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
		• Chat [C]
avgTQueuedInterv	Il tempo in coda medio durante un intervallo.	Solo Telefonia [T]
avgTAbanWaitShift	Il tempo medio che i chiamanti hanno atteso prima che la chiamata venisse interrotta.	
avgTConvWaitShift	La velocità media di risposta per turno.	
AcceptLevel	Il livello di accettazione.	
AcceptLevelShift	Il livello di accettazione dell'intero turno.	
maxTQueued	Il tempo in coda massimo.	• Telefonia [T] • E-mail [E] • Chat [C]
nReserved	Il numero di attività riservate.	Solo Telefonia [T]
NQueued	Il numero di attività nella coda.	• Telefonia [T] • E-mail [E] • Chat [C]
NQueuedAnnNotInt	Il numero di chiamate in attesa con annuncio non interrompibile.	Solo Telefonia [T]
NVoiceMails	Il numero di messaggi vocali.	
totNAbanDyn	Il numero di chiamate senza risposta in base a un calcolo dinamico.	
totNAbanInterv	Il numero di chiamate senza risposta per un intervallo.	
totNDoneShift	Il numero di conversazioni completate o e-mail o chat attivate per turno.	• Telefonia [T] • E-mail [E] • Chat [C]
totNNewShift	Il numero di chiamate per turno.	Solo Telefonia [T]
totNtransExtDestShift	Il numero totale di chiamate per turno trasferite a un altro argomento e a destinazioni esterne.	
totNDoneExtDestShift	Il numero di conversazioni completate con destinazioni esterne per turno.	
totNExtDestShift	Il numero di chiamate con destinazioni esterne per turno.	
totNOverload	Il sovraccarico per turno.	
totTVoiceMails	La lunghezza totale dei messaggi vocali.	
totNDoneOutCCShift	Il numero di conversazioni per turno.	
totNAbanShift	Le chiamate interrotte per turno.	

La tabella continua...

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
totNAbanOutCCShift	Il numero di chiamate in uscita interrotte per turno.	
totNOutCCShift	Il numero di chiamate per turno.	
totFDoneInterv	Il fattore di elaborazione. Consiste nel rapporto tra attività elaborate ed eliminate.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonia [T] • E-mail [E]
totNTSF+	Il numero totale di chiamate o e-mail positive nel calcolo FSA. Le chiamate positive danno origine a una discussione. Le e-mail positive sono e-mail chiuse.	
totNdoneInterv	Il numero totale di attività elaborate durante il periodo in esame.	
totNTSF	Il numero totale di attività nel calcolo FSA.	
TSFDyn	Il calcolo dinamico del fattore del servizio attività (FSA).	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonia [T] • E-mail [E]
FSA	Il FSA corrente.	<ul style="list-style-type: none"> • Chat [C]
TSFShift	Il livello di servizio per il turno.	Solo Telefonia [T]
totNAutoAgentShift	Il numero di chiamate gestite da uno script IVR Agente automatico.	
totNCallbackShift	Il numero di richiamate in base alla posizione della coda per turno.	

Valori dell'agente

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
avgTBreakShift	La pausa media per turno.	Solo Telefonia [T]
avgTConvShift	Il tempo di conversazione in Distribuzione automatica delle chiamate (ACD) per turno.	
avgTConvOutCCShift	Il tempo di conversazione medio delle chiamate in uscita del Contact Center per turno.	
avgTWrapUpNoCallShift	Il tempo di wrap-up medio senza chiamate per turno.	
avgTWrapUpShift	Il tempo di wrap-up medio per turno per le chiamate ad argomento in entrata e in uscita o per i processi di chiamata.	

La tabella continua...

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
avgNConvPerHourShift	Numero medio di conversazioni ACD all'ora, correlato al tempo in cui un agente è connesso per turno.	
avgTWrapUpComplShift	Il tempo di wrap-up medio con o senza chiamate per turno.	
totTBreakShift	Il totale delle pause per turno.	
totTConvShift	Il totale delle conversazioni ACD per turno.	
totTConvOutCCShift	Il tempo di conversazione totale delle chiamate in uscita del Contact Center per turno.	
totNNewShift	Il numero totale di chiamate per turno.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonia [T] • E-mail [E] • Chat [C]
totTWrapUpComplShift	Il tempo di wrap-up totale con o senza chiamate per turno.	Solo Telefonia [T]
totTWrapUpNoCallShift	Il tempo di wrap-up totale senza chiamate per turno.	
totTWrapUpShift	Il tempo di wrap-up totale per turno per le chiamate ad argomento in entrata e in uscita o per i processi di chiamata.	
totTSignOnShift	Il tempo totale per un turno durante il quale un agente è connesso.	
totNOutCCShift	Il numero totale di chiamate ACD in uscita.	
totNAbanOutCCShift	Il numero totale di chiamate ACD in uscita a cui la destinazione non ha risposto.	
totNDoneOutCCShift	Il numero totale di chiamate ACD in uscita a cui una destinazione ha risposto.	
totNDoneShift	Il numero totale di conversazioni o e-mail o chat attivate per turno.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonia [T] • E-mail [E] • Chat [C]

Valori gruppo di agenti

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
avgNFree	Il numero medio di agenti disponibili.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonia [T]

La tabella continua...

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
avgNAct	Il numero medio di agenti attivi.	• E-mail [E]
avgNNew	Il numero medio di chiamate tramite distribuzione delle chiamate.	Solo Telefonia [T]
avgNAcc	Il numero medio di conversazioni tramite distribuzione delle chiamate.	
avgNWrapUp	Il numero medio di agenti in tempo di wrap-up.	
avgNFJCode	Il numero medio di agenti con codice ordine obbligatorio.	
avgNNew	Il numero medio di agenti con e-mail non aperte.	Solo E-mail [E]
avgNAcc	Il numero medio di agenti con e-mail aperte.	
NNew	Il numero di agenti con e-mail non aperte.	
NAcc	Il numero di agenti con e-mail aperte.	
NSignOn	Il numero di agenti connessi.	• Telefonia [T] • E-mail [E] • Chat [C]
NFree	Il numero di agenti disponibili.	
NAct	Il numero di agenti attivi.	
NBreak	Il numero di agenti in pausa.	
NNew	Il numero di nuove chiamate tramite distribuzione delle chiamate.	Solo Telefonia [T]
NAcc	Il numero di conversazioni tramite distribuzione delle chiamate.	
NWrapUp	Il numero medio di agenti in tempo di wrap-up o ACW.	
NFJCode	Il numero medio di agenti con selezione del codice ordine obbligatorio.	

Valori del team

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
totNTSF+	Il numero totale di chiamate ed e-mail positive per il calcolo FSA. Chiamate positive che hanno dato origine a una discussione. Le e-mail positive sono e-mail chiuse.	• Telefonia [T] • E-mail [E]
totNTSF	Il numero totale di chiamate ed e-mail nel calcolo FSA.	
FSA	Il FSA corrente.	

Valori IVR

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
NBusyIVRPorts	Il numero di porte IVR assegnate.	Solo Telefonia [T]

Valori tabella del generatore di chiamata

Le informazioni seguenti sono disponibili nella tabella Generatore di chiamata.

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
%CompletedJobs	Percentuale di processi elaborati.	Solo Telefonia [T]
curDropRate	Percentuale del tasso di abbandono corrente.	
CurDialFactor	Percentuale del fattore di composizione corrente.	
maxDropRate	Percentuale dei valori predefiniti del tasso di abbandono configurati.	
NAbandonedJobs	Numero di connessioni alla chiamata annullate dall'interlocutore esterno prima di ricevere risposta.	
NBusyDestJobs	Numero di chiamate nelle quali l'interlocutore esterno era occupato.	
NInitJobs	Numero di processi iniziati.	
NCanceledJobs	Numero di tentativi di composizione annullati a causa del timeout di squillo superato (destinazione non raggiunta).	
NDroppedJobs	Numero di connessioni alla chiamata annullate automaticamente dal sistema a causa della mancata disponibilità degli agenti.	
NUnfinishedJobs	Numero di processi incompleti. Si tratta di processi generati dal generatore di chiamata che non sono nello stato "Terminato" o "Non riuscito".	
NTriesJobs	Numero di tentativi di composizione.	
NClosureJobs	Numero di contatti di chiusura (connessione fra un agente e il destinatario).	

La tabella continua...

Abbreviazione contatore	Descrizione	Tipi di attività supportati
NRPCJobs	Numero di contatti della persona giusta (RPC).	
NRawJobs	Numero di processi non elaborati che non erano stati composti.	
totNJobs	Numero totale di processi.	

Impostazioni e calcoli della finestra di dati in tempo reale

Utilizzo di monitor scollegati

Procedura

1. Selezionare un monitor da scollegare.
2. Fare clic su **File > Apri > Nella stessa finestra**.
3. Fare clic su **Salva**.

Descrizioni dei campi relativi ai monitor scollegati

È possibile impostare le seguenti proprietà nel campo del menu del sistema.

Viene utilizzato un segno di spunta per indicare le funzioni utilizzabili.

Funzione	Descrizione
Sempre in primo piano	Indica che il monitor deve sempre restare visibile in primo piano, anche se si utilizza un'altra applicazione Windows. Avaya consiglia di lasciare in primo piano solo i monitor importanti. È possibile anche modificare la dimensione del monitor.
Impedisci riduzione a icona	Impedisce che il monitor venga ridotto a icona.
Impedisci chiusura	Impedisce che il monitor venga chiuso. Quando si esce da IP Office Contact Center User Interface for Windows, viene chiuso anche il monitor.

Stati dei Dati in tempo reale

È possibile visualizzare i valori e gli stati degli elementi Dati in tempo reale periodicamente o come una finestra dinamica a seconda dell'elemento.

Visualizzazione dei dati in tempo reale

Il sistema aggiorna i Dati in tempo reale continuamente. I valori corrispondono ai valori correnti presenti nel sistema IP Office Contact Center. Se si verificano modifiche, i dati e i valori vengono inviati dal server all'elemento Dati in tempo reale. L'elemento permette quindi di visualizzare i dati o i valori modificati.

Aggiornamenti periodici

I dati e i valori vengono aggiornati dopo 10 secondi in un intervallo di aggiornamento periodico. Il periodo di 10 secondi è predefinito per il sistema IP Office Contact Center e non può essere modificato. Gli aggiornamenti periodici vengono utilizzati per elementi tabellari.

Finestra dinamica

Con una finestra dinamica, dopo ciascun intervallo di aggiornamento, il periodo di tempo calcolato si sposta di un intervallo. Per l'intervallo di aggiornamento del sistema IP Office Contact Center è stato impostato un periodo di 10 secondi e non può essere modificato.

Esempio

Nell'esempio riportato di seguito viene visualizzato lo stato di avanzamento di una finestra dinamica con ora di inizio e di fine. In questo esempio viene mostrato un periodo calcolato di 15 minuti che viene calcolato a un intervallo di 10 secondi.

Calcolo	Inizio	Interruzione
1	11:00:00	11:15:00
2	11:00:10	11:15:10
3	11:00:20	11:15:20

Salvataggio delle impostazioni della disposizione della finestra corrente

Informazioni su questa attività

I Dati in tempo reale attualmente visualizzati possono essere aperti automaticamente all'accesso successivo con le stesse impostazioni.

Procedura

Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Salva posizioni finestra**.
- Fare clic su **Avvio automatico**.

Calcolo dei Dati in tempo reale

In Dati in tempo reale vengono visualizzati i diversi valori correnti e medi. Le condizioni per determinati calcoli vengono impostate nel modulo Configurazione.

I valori medi hanno un intervallo di aggiornamento fisso di 10 secondi. Vengono registrati singoli valori ogni secondo. Viene determinata e aggiornata la media alla fine dell'intervallo di aggiornamento.

La formula per i valori medi è: $A = (V1+V2+V3+V4+V5+V6+V7+V8+V9+V10) / I$

Nella tabella seguente vengono definiti gli elementi in questa formula:

Elemento nella formula	Descrizione
A	Media calcolata.
Da V1 a V10	Vengono registrati singoli valori ogni secondo.
I	Intervallo di aggiornamento di 5 secondi.

Tempo di attesa

Il tempo in coda di un'attività dipende dal tipo di attività.

- Il tempo in coda di una chiamata inizia quando la chiamata viene inserita nella coda degli argomenti.
- Il tempo in coda di un'e-mail inizia quando il messaggio arriva nella casella postale degli argomenti.

Livello di accettazione

La formula del livello di accettazione è: `Chiamate in arrivo / (chiamate ricevute - chiamate brevi)`

Una chiamata senza conversazione con un tempo di attesa di < N secondi [impostazione predefinita: 5 secondi] è definita chiamata breve.

Calcolo del FSA

Il fattore FSA (Fattore del servizio attività) consente di visualizzare la percentuale di attività in attesa in una coda per un periodo inferiore a o uguale alla soglia del tempo di attesa. La soglia del tempo di attesa per il FSA è impostata nel modulo Configurazione per gli argomenti, i gruppi di agenti e i team. Possono essere impostate differenti soglie tra 5 e 900 secondi o 15 minuti. Per gli argomenti, è possibile impostare una soglia per le chiamate interrotte brevi, che hanno un breve tempo di attesa, in quanto i valori configurati non vengono considerati nel calcolo FSA. Vengono considerate tutte le attività in coda, incluse quelle in attesa per un tempo superiore al periodo calcolato impostato.

Rispetto al FSAD (Fattore del servizio attività dinamico), il FSA viene reimpostato sul 100% dopo ciascun periodo calcolato. Il periodo calcolato è valido per l'intero sistema IP Office Contact Center.

Il FSA viene ricalcolato e aggiornato dopo ciascun intervallo di aggiornamento.

Calcolo del FSAD

Il FSAD (Fattore del servizio attività dinamico) consente di visualizzare la percentuale di attività che sono rimaste in attesa in una coda per un periodo inferiore o uguale alla soglia del tempo di attesa. La soglia del tempo di attesa viene impostata nel modulo Configurazione per gli argomenti e i gruppi di agenti. È possibile impostare diverse soglie tra 5 e 900 secondi (ovvero, 15 minuti).

Un valore del FSAD del 75% indica che il 75% di tutte le attività sono rimaste nella coda per un periodo inferiore o uguale alla soglia del tempo di attesa definita. Tutte le attività che sono in attesa nella coda più a lungo del periodo calcolato impostato vengono prese in considerazione per il FSAD. Il periodo calcolato è valido per l'intero sistema IP Office Contact Center.

Il FSAD viene aggiornato dopo ciascun intervallo di aggiornamento. Il FSAD è una finestra dinamica che viene aggiornata dopo ogni intervallo di 10 secondi. Il periodo calcolato si sposta lungo l'asse temporale per un intervallo di aggiornamento.

Calcolo di FSA e FSAD

La formula è:

- $TFSF = N / S * 100$
- $DTSF = N / S * 100$

Nelle tabelle seguenti vengono definiti gli elementi in questa formula:

Elemento nella formula	Descrizione
TSF (FSA) o DTSF (FSAD)	Fattore del servizio attività o Fattore del servizio attività (calcolo dinamico).
N	Numero di attività per un periodo inferiore a o uguale alla soglia del tempo di attesa durante il periodo di tempo calcolato.
S	Totale di tutte le attività durante il periodo di tempo calcolato.

Personalizzazione dei dati in tempo reale per i moduli Home e Telefonia

Con l'impostazione del privilegio "Selezionare file home personale" o "Selezionare file telefonia personale", è possibile selezionare un file di Home o di Telefonia da visualizzare. Il file preconfigurato contiene oggetti dei Dati in tempo reale che forniscono informazioni sullo stato del sistema. Con il privilegio di livello superiore "Configurazione home" o "Configurazione telefonia", è possibile configurare gli oggetti in questi moduli.

Selezionare un file Home or Telefonia

Procedura

1. Aprire la schermata **Home** o **Telefonia**.
2. A seconda del modulo scelto, fare clic su una delle seguenti operazioni:
 - **Home** > **Selezionare file home**.
 - **Telefonia** > **Selezionare file telefonia**.
3. Nella finestra **Selezione file**, fare clic su una cartella, quindi selezionare un file.
4. Fare clic su **Seleziona**.

Creazione di un file della barra di accesso rapido Telefonia con le informazioni della cronologia cliente

Procedura

1. Aprire la schermata **Telefonia**.

2. Fare clic su **Telefonia > Visualizzazione file**.
3. Fare clic su **Nuovo file della barra di accesso rapido**.
4. Digitare un nome file per il file della barra di accesso rapido nuovo creato nell'area **File telefonia**.
5. Selezionare il file e fare clic su **Modifica**.
6. Dalla finestra di dialogo **Ispettore telefonia**, trascinare l'elemento "Cronologia cliente" nell'area di lavoro.
7. Nella finestra di dialogo **Proprietà: Cronologia cliente**, scegliere un periodo.
Il periodo selezionato determina i dati di contatto che verranno visualizzati nella cronologia cliente. Il punto iniziale è sempre l'ora corrente. Se si specifica 0, vengono visualizzati tutti i dati esistenti. Potrebbe altresì essere visualizzata una quantità di dati elevata con conseguenti ritardi.
8. Scegliere le schede richieste dall'area **Colonne invisibili** e aggiungerle all'area **Colonne visibili**.
9. Fare clic su **OK**.

Reindirizzamento o risposta a una conversazione telefonica o chat

Informazioni su questa attività

La procedura descrive come un supervisore o il responsabile di un team può partecipare a una conversazione telefonica o chat oppure reindirizzarla a un altro utente.

Nota:

Se è configurata una barra di accesso rapido, gli agenti con i privilegi appropriati possono eseguire anche operazioni di partecipazione e reindirizzamento da qualsiasi Schermata agente.

Prerequisiti

- È necessario disporre dei privilegi appropriati, che sono "Reindirizza", "Reindirizza da coda" e "Rispondi". Per ulteriori informazioni sui privilegi, consultare *Utilizzo dei moduli di configurazione e dei moduli di configurazione dell'interfaccia utente di Avaya IP Office Contact Center*.
- Per rispondere a una chiamata o a una conversazione, è necessario aver eseguito l'accesso a un gruppo di agenti e lo stato deve essere "Disponibile".

Procedura

- Per rispondere a una chiamata, selezionare la riga appropriata nella coda chiamate o nell'area Stato agente nella schermata **Dati in tempo reale** o **Telefonia**, quindi fare clic su **Rispondi**.
- Per rispondere a una conversazione chat, selezionare la riga appropriata nella coda chat o nell'area Stato agente nella schermata **Dati in tempo reale**, quindi fare clic su **Rispondi**.

Dati in tempo reale

- Per reindirizzare una chiamata, trascinare la chiamata dalla coda chiamate o dall'area Stato agente nella schermata **Dati in tempo reale** o **Telefonia**, quindi rilasciarla sopra l'agente disponibile.
- Per reindirizzare una conversazione chat, trascinare la conversazione dalla coda chiamate o dall'area Stato agente nella schermata **Dati in tempo reale**, quindi rilasciarla sopra l'agente disponibile.

Capitolo 10: Rapporti

Tramite Rapporti, è possibile registrare ed esaminare tutti i dati importanti di IP Office Contact Center. IP Office Contact Center fornisce informazioni dettagliate sugli eventi importanti sotto forma di dati raccolti nei rapporti. Dati dei rapporti aggiuntivi vengono calcolati dagli stati degli agenti, dalle e-mail, dai messaggi vocali e dagli annunci.

Vantaggi dei rapporti

È possibile utilizzare Rapporti per:

- Assicurare la qualità continua del servizio.
- Identificare tempi di picco configurabili mediante il coordinamento appropriato tra il personale del contact center.
- Valutare le prestazioni e calcolare le spese relative al tempo necessario per elaborare una chiamata o un'e-mail.
- Utilizzare le informazioni dalle valutazioni dei rapporti quali base per stimare e rispondere agli eventi stagionali o all'incremento delle richieste dei clienti.
- Registrare il feedback su promozioni e misure di marketing.

Dati dei rapporti

È possibile generare i rapporti manualmente o automaticamente.

Il modulo Rapporti raccoglie e classifica dati numerici e altre informazioni, come codici ordine e combinazioni di specialità, per oggetti definiti quali agenti, argomenti e gruppi di agenti. È inoltre possibile creare record di singole conversazioni telefoniche.

Il database memorizza tutti i valori dei rapporti. I dati registrati rappresentano la base per ulteriori valutazioni o algoritmi speciali. È possibile raccogliere i dati e valutare i risultati utilizzando il server di generazione dei rapporti e i componenti del visualizzatore dei rapporti.

È possibile configurare due tipi di rapporti:

- Privato: solo per l'utente che ha definito il rapporto.
- Pubblico: per tutti gli utenti che dispongono dei privilegi di visualizzazione dei rapporti.

È necessario definire un intervallo di tempo per la creazione del rapporto.

È possibile visualizzare un rapporto in formato tabellare o grafico.

Nota:

- Non è possibile copiare e incollare i rapporti fra le cartelle predefinite.
- Nella visualizzazione del rapporto, la barra degli strumenti consente di esportare, stampare e inviare rapporti tramite e-mail direttamente.

Metodi di creazione dei rapporti

È possibile utilizzare rapporti a intervalli o back office.

*** Nota:**

Non utilizzare entrambi i metodi di rapporto assieme.

Rapporti a intervalli

I contatori sono presentati come eventi sull'asse temporale. Se un contatore supera l'intervallo, esegue il conteggio in modo proporzionale per ogni intervallo. I totali logici sono necessari per determinare il numero effettivo di eventi per il periodo in esame. All'interno di un intervallo, è possibile verificare i contatori secondo regole specifiche e vengono salvati i tempi effettivi, tra cui i tempi di squillo o i tempi di conversazione.

Rapporti back office

Tutti i valori dei rapporti, tra cui i contatori, i tempi e i codici ordine, vengono determinati per l'intervallo del rapporto durante il quale la chiamata è stata inizialmente riconosciuta dal sistema IP Office Contact Center. Si tratta dell'indicatore orario del primo evento ricevuto dal processo kernel per chiamata. I periodi di tempo che superano la durata dell'intervallo vengono scritti al primo intervallo. Gli ulteriori intervalli per l'evento non vengono registrati.

Le chiamate in consultazione sono considerate casi speciali. Per le chiamate in consultazione, il sistema crea una nuova chiamata. La chiamata di consulenza non deve essere iniziata nello stesso intervallo della chiamata originale. Tutti i valori dei rapporti per la chiamata in consultazione e un possibile trasferimento vengono registrati per l'intervallo in cui viene iniziata la chiamata in consultazione.

I rapporti back office non richiedono i totali logici poiché i totali tecnici e logici sono uguali.

Condizioni per le chiamate e le conversazioni

È necessario prendere in considerazione il periodo calcolato quando si conteggiano le chiamate e le conversazioni.

Per le valutazioni di rapporti a intervalli, selezionare la risoluzione dell'asse temporale e il periodo calcolato. Seguire questa condizione per tutti i calcoli. Questa condizione si applica anche ai dati del sottotale, del totale e quelli esportati.

Con le valutazioni di rapporti back office, i totali vengono assegnati al periodo in cui la chiamata è arrivata nel sistema.

Ora

Nella seguente tabella viene spiegato il calcolo temporale:

Ora	Descrizione
Periodo di tempo calcolato	Per aprire il modulo Configurazione. I dati vengono salvati dopo ciascun periodo calcolato e viene determinata la relativa risoluzione.

La tabella continua...

Ora	Descrizione
Risoluzione dell'asse temporale	Mesi, settimane, giorni, periodo totale oppure ore e minuti definiti dall'utente sono utilizzati come risoluzione dell'asse temporale. Il valore minimo è il periodo calcolato massimo nel periodo selezionato.
Durata del tempo di squillo, tempo di wrap-up, tempo di elaborazione totale, tempo di conversazione, chiamate nella coda e chiamate in attesa	Il conteggio avviene nei periodi in cui si verifica l'evento per i rapporti a intervalli o nel primo periodo in esame per i rapporti back office.

Numeri

Nella seguente tabella viene spiegato il calcolo dei totali nei rapporti a intervalli:

elemento conteggiato	Descrizione
Chiamate	Le chiamate vengono conteggiate per i periodi calcolati, durante i quali le stesse vengono connesse a un terminale. Se una chiamata si connette durante due periodi calcolati, la stessa viene conteggiata per entrambi i periodi.
Conversazioni	Le conversazioni vengono conteggiate per i periodi calcolati, durante i quali si tengono le stesse. Viene presa in considerazione solo la durata di una conversazione durante il periodo in esame. Se una chiamata continua per più di un periodo calcolato, viene conteggiata per tutti i periodi. È necessario prendere in considerazione questo conteggio per i subtotali e i totali tecnici. I totali logici visualizzano il numero di conversazioni poiché per i calcoli logici viene preso in considerazione l'intero periodo in esame.
Chiamate nella coda	Le chiamate in una coda vengono conteggiate per i periodi calcolati, durante i quali le stesse vengono accodate.
Chiamate in attesa	Le chiamate in attesa vengono conteggiate per i periodi calcolati, durante i quali le stesse sono in attesa.

Calcoli dei rapporti

I valori massimi e i calcoli medi fanno riferimento al periodo in esame in relazione alla risoluzione dell'asse temporale. Per calcolare i subtotali e i totali medi, utilizzare la seguente formula: $\emptyset \text{ total} = (\emptyset \text{ subtotal } 1 + \emptyset \text{ subtotal } 2 + \emptyset \text{ subtotal } n) / n$.

Interpretazioni errate

I subtotali e i totali medi non vengono calcolati in base alla seguente formula: $\emptyset \text{ total} = (\text{total of } n \text{ individual values}) / n$.

Esempio del modo in cui vengono calcolati i valori medi

Il seguente esempio mostra il calcolo del tempo medio di squillo. Se si divide il totale dei tempi di squillo per il totale delle chiamate, il valore medio è 6,67. Tuttavia, il modulo Rapporti calcola il valore medio dei singoli valori medi, quindi la media è 6,25.

Periodo in esame	I valori conteggiati e calcolati sono			
	totNNew <-RC	totNConv <-RC	totTRingAg<-RC	Avg. Tring <-RC
Dalle 10:00 alle 11:00	2	1	15	7,5
Dalle 11:00 alle 12:00	1	1	5	5
Totale			20	6,25
	Numero		Minuti	Minuti

Calcolo dei rapporti semplificati con una chiamata

I presupposti e i prerequisiti sono:

- il rapporto sarà creato per un team di due agenti.
- Il periodo in esame è tra le 10:00 e le 11:00.
- Il periodo calcolato viene impostato a 1 ora.
- La risoluzione dell'asse temporale è impostata sul "periodo di tempo totale".
- Durante il periodo in esame, il sistema elabora una chiamata.
- La conversazione dura 30 minuti durante il periodo di tempo in esame. La chiamata squilla dalle 10:20 alle 10:25. La conversazione inizia alle 10:25 e finisce alle 10:55.

Contatori per i rapporti semplificati

Nome	Descrizione
totNNew<-RC	Numero di chiamate
totNConv<-RC	Numero di conversazioni
totTRing<-RC	Tempo di squillo
AvgTRing<-RC	Tempo medio di squillo
maxTRing<-RC	Tempo di squillo massimo
totTConv<-RC	Tempo di conversazione
maxTConv<-RC	Tempo di conversazione massimo

Le valutazioni per il periodo in esame tra le 10:00 e le 11:00 sono:

Periodo in esame	I valori conteggiati e calcolati sono						
	totNNew <-RC	totNConv <-RC	tot-TRing <-RC	Avg-TRing <-RC	maxTRing <-RC	totTConv <-RC	maxTConv <-RC
Dalle 10:00 alle 11:00	1	1	5	5	5	30	30
	Numero		Minuti				

Esempio di calcolo dei rapporti avanzato con due chiamate

Questo esempio di calcolo temporale dei rapporti mostra la modalità con cui vengono calcolati i tempi di squillo, le chiamate, le conversazioni, le conversazioni stabilite e i tempi di conversazione.

I presupposti per questo esempio sono:

- il rapporto sarà creato per un team di due agenti.
- Il periodo in esame è tra le 10:00 e le 24.00.
- Il periodo calcolato viene impostato a 1 ora.
- La risoluzione dell'asse temporale è impostata sul "periodo di tempo totale".
- Durante il periodo in esame, il sistema elabora due chiamate.
- La conversazione dura 30 minuti durante il periodo di tempo in esame. La chiamata squilla dalle 10:35 alle 10:45. La conversazione inizia alle 10:45 e finisce alle 11:15.
- La seconda chiamata squilla dalle 10:55 fino alle 11:05 e la chiamata non riceve risposta.

Contatori per il calcolo temporale dei rapporti

Nome	Descrizione
totNNew<-RC	Numero di chiamate
totNConv<-RC	Numero di conversazioni
totTRing<-RC	Tempo di squillo
AvgTRing<-RC	Tempo medio di squillo
maxTRing<-RC	Tempo di squillo massimo
totTConv<-RC	Tempo di conversazione
maxTConv<-RC	Tempo di conversazione massimo

Calcoli per i rapporti a intervalli

Periodo in esame	I valori conteggiati e calcolati sono						
	totNNew<-RC	totNConv<-RC	totTRing<-RC	Avg-TRing<-RC	maxTRing<-RC	totTConv<-RC	maxTConv<-RC
Dalle 10:00 alle 11:00	2	1	15	7,5	10	15	15
Dalle 11:00 alle 12:00	1	1	5	5	5	15	15
Dalle 10:00 alle 12:00	2	1	20	10	10	30	30
	Numero		Minuti				

Considerare che il tempo medio di squillo (\emptyset TRing<-) e il tempo di conversazione (totTConv<-) dipendono dal periodo scelto per la valutazione.

Calcoli per i rapporti back office

Periodo in esame	I valori conteggiati e calcolati sono						
	totNNew<-RC	totNConv<-RC	totTRing<-RC	Avg-TRing<-RC	maxTRing<-RC	totTConv<-RC	maxTConv<-RC
Dalle 10:00 alle 11:00	2	1	20	10	10	30	30
Dalle 11:00 alle 12:00	0	0	0	0	0	0	0
Dalle 10:00 alle 12:00	2	1	20	10	10	30	30
	Numero		Minuti				

Verifica del contatore

I contatori che l'utente può verificare si basano sul metodo di creazione dei rapporti in uso.

- Per i rapporti a intervalli: non è possibile verificare i contatori negli intervalli. È possibile solo verificare i contatori di una valutazione per un periodo totale e nel totale logico.
- Per i rapporti back office: è possibile verificare i contatori negli intervalli.

Tipi di contatore	Formula
Contatori per i rapporti sugli argomenti	<p>Numero di chiamate all'argomento:</p> $\text{totNIncome} = \text{totNSucc} + \text{totNLost}$ $\text{totNNew} + \text{totNRr} = \text{totNConvAg} + \text{totNConvExtDest} + \text{totNConvAutoAg} + \text{totNAban} + \text{totNRouted->}$ <p>Numero di chiamate per argomento instradate all'agente:</p> $\text{totNAg} = \text{totNConv} + \text{totNAbanAg}$ <p>Numero di chiamate per argomento instradate a destinazioni esterne:</p> $\text{totNExtDest} = \text{totNConvExtDest} + \text{totNAbanExtDest}$
Contatori per i gruppi di agenti	$\text{totN} = \text{totNNew} + \text{totNOverf<-} = \text{totNConv} + \text{totNAban} + \text{totNOverf->}$ $\text{totNAban} = \text{totNAbanWait<=N} + \text{totNAbanWait>N<=M} + \text{totNAbanWait>M}$ $\text{totNConv} = \text{totNConvWait<=N} + \text{totNConvWait>N<=M} + \text{totNConvWait>M}$
Contatori per gli agenti	$\text{totNNew<-} + \text{totNPickup<-} = \text{totNConv<-} + \text{totNAban<-} + \text{totNPickup->}$ $\text{totNNew<-} = \text{totNNew<-RC} + \text{totNNew<-DCInt} + \text{totNNew<-DCExt}$ $\text{totNConv<-} = \text{TotNConv<-RC} + \text{totNConv<-DCInt} + \text{totNConv<-DCExt}$

La tabella continua...

Tipi di contatore	Formula
	$\text{totNConvAg} = \text{totNConvWait} \leq N + \text{totNConvWait} > N \leq M + \text{totNConvWait} > M$
Relazione tra differenti periodi di tempo	$\text{totTConv} \leftarrow = \text{TotTConv} \leftarrow \text{RC} + \text{totTConv} \leftarrow \text{DCInt} + \text{totTConv} \leftarrow \text{DCExt}$ $\text{totTService} \leftarrow \text{RC} = \text{TotTConv} \leftarrow \text{RC} + \text{totTHold} + \text{totTWrapUp} + \text{totTForcedCWC}$ <p>* Nota: La formula è valida solo quando l'agente in esame lavora esclusivamente con traffico in entrata. <i>totTHold</i> e <i>totTWrapUP</i> conteggiano il traffico in entrata e in uscita.</p>

Rapporti e-mail

È possibile che l'elaborazione delle e-mail richieda più tempo rispetto alle chiamate telefoniche. Pertanto, è necessario fornire le informazioni sui rapporti durante il periodo di elaborazione delle e-mail.

Nessuna differenza tra i rapporti a intervalli e i rapporti back office:

I rapporti a intervalli e i rapporti back office sono uguali in termini di rapporti tramite e-mail. I contatori vengono forniti per la valutazione al termine dell'intervallo. Durante questo periodo di tempo, il sistema conteggia un evento, ad esempio l'arrivo di una nuova e-mail. Altri contatori che registrano il termine dell'elaborazione delle e-mail sono valutati solo al termine del periodo di elaborazione.

Disponibilità dei contatori dei rapporti:

Quando vengono conteggiate le e-mail, è necessario tenere conto del periodo calcolato.

Per la valutazione dei rapporti, il periodo in esame, che corrisponde alla risoluzione dell'asse temporale, e il periodo di tempo calcolato selezionato rivestono un ruolo importante. Queste informazioni sono valide per tutti i calcoli, inclusi il sottotale, i dati totali e i dati esportati.

Tempo di accettazione max:

Il tempo di accettazione inizia con l'arrivo di un'e-mail nella cartella dell'agente.

Se l'agente non apre l'e-mail prima del tempo di accettazione massimo, la postazione di lavoro viene disconnessa dalla distribuzione per tutti i gruppi di agenti. Dopo aver superato il tempo di accettazione massimo, l'e-mail viene ridistribuita in base al set flusso attività.

È possibile configurare il tempo di accettazione massimo per gli argomenti.

Tempo di elaborazione:

La durata tra l'apertura e la chiusura di un'e-mail viene definita tempo di elaborazione. I tempi in cui un agente interrompe l'e-mail attiva o viene disconnesso non vengono conteggiati come tempo di elaborazione.

Tempo di attesa:

La durata tra l'arrivo di un'e-mail nella cartella della Posta in arrivo dell'agente e il tempo in cui l'agente apre l'e-mail viene denominata tempo in coda.

Contatore dell'argomento basato sul servizio:

Alcuni contatori rapporti, come il tempo di gestione, il livello di servizio e le chiamate perse o riuscite, sono importanti per l'utente. Indipendentemente dalla cronologia effettiva di un'e-mail, l'argomento selezionato è il più importante.

Tempo di gestione o tempo di elaborazione:

Il tempo compreso tra l'arrivo di un'e-mail nel sistema e il momento in cui l'agente completa l'elaborazione dell'e-mail.

- Tempo di gestione lordo: il tempo totale compreso tra l'arrivo e il completamento di un'e-mail.
- Tempo di gestione netto: la differenza temporale tra l'arrivo e il completamento di un'e-mail meno il tempo di blocco dell'argomento iniziale durante questo intervallo.

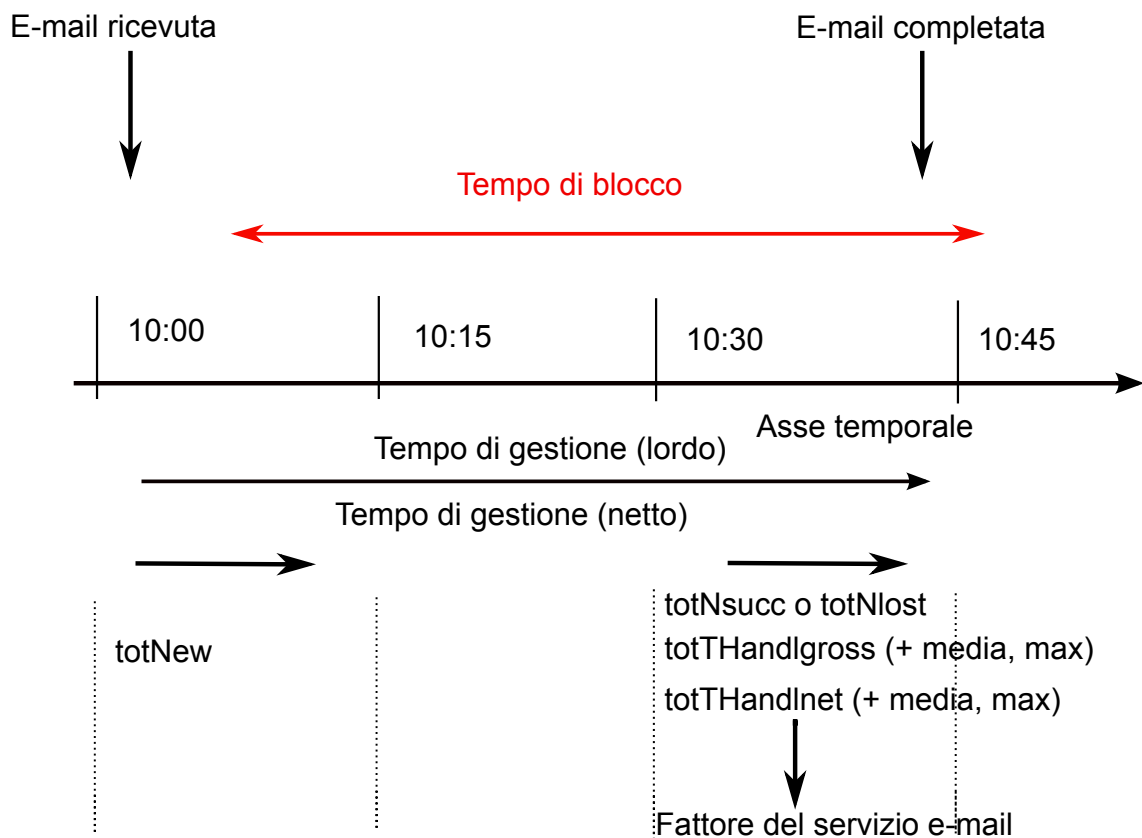
Numero di e-mail dal punto di vista dell'utente:

Tutte le e-mail completate dagli agenti vengono conteggiate come riuscite per l'argomento iniziale, ossia *totNSucc*, indipendentemente dall'argomento mediante il quale le e-mail hanno raggiunto gli agenti.

Per l'argomento iniziale, tutte le e-mail vengono conteggiate come definitivamente non elaborate, ossia *totNLost*, se sono state eliminate da un amministratore, anche se sono state già distribuite mediante diversi argomenti.

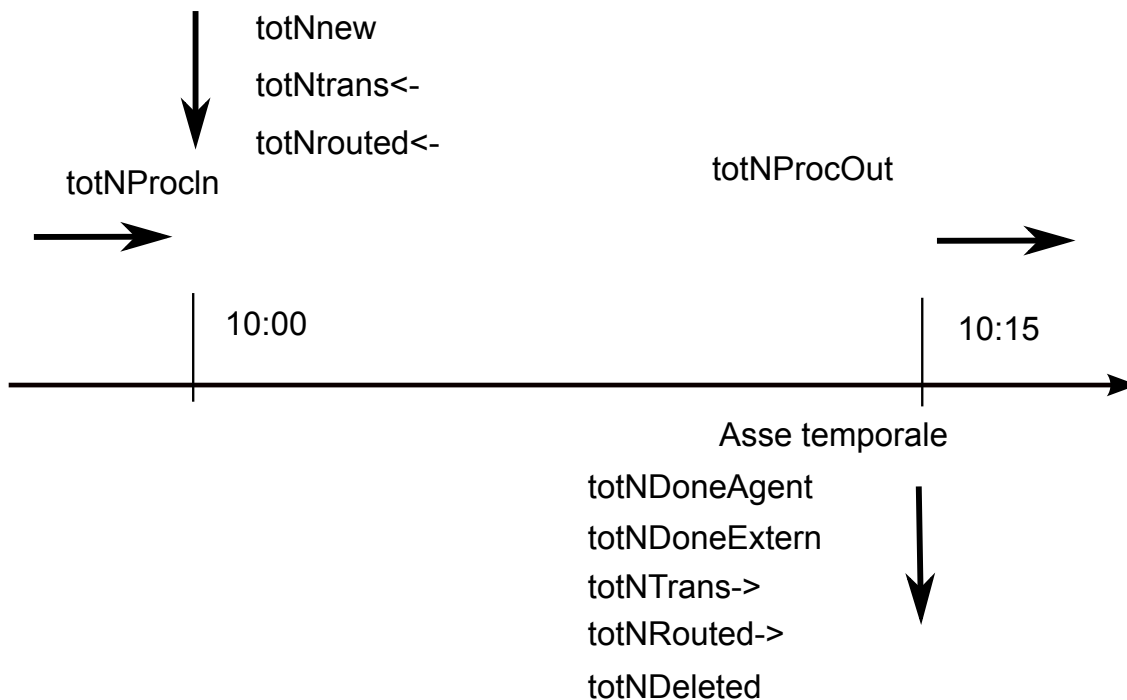
Fattore del servizio e-mail:

Il tempo di gestione netto è la base di calcolo per il fattore del servizio e-mail. Non vengono prese in considerazione le e-mail eliminate da un amministratore.



Contatori degli argomenti per il flusso di lavoro interno:

È possibile verificare le e-mail per i singoli intervalli. Sono disponibili i contatori per l'arrivo e l'invio di e-mail all'inizio e alla fine dell'intervallo.




Valutazione dei contatori dei rapporti

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per selezionare i relativi contatori rapporti nel modulo Configurazione.

Procedura

1. Aprire il modulo Configurazione ().
2. Nel menu servizio, fare clic **Filtri rapporti**.
3. Selezionare i relativi contatori rapporti.
4. Fare clic su **OK**.

Operazioni sui rapporti

Quando si avvia il modulo Rapporti, viene mostrata la visualizzazione File. Tale visualizzazione offre una panoramica dei rapporti esistenti e consente di:

- Creare nuovi rapporti.
- Modificare i rapporti esistenti in modalità Ispettore.
- Visualizzare il rapporto creato nell'area di lavoro.

Le sezioni seguenti indicano le procedure per l'utilizzo dei rapporti. Per ulteriori informazioni, vedere *Guida all'attività di rapporto di Avaya IP Office Contact Center*.

Visualizzazione dei rapporti in modalità a schermo intero

Procedura

1. Generare il rapporto.
2. Fare clic su **Schermo intero** (■).
3. Per tornare alla normale modalità di visualizzazione, fare clic nuovamente su ■.

Ridenominazione, eliminazione e aggiornamento di cartelle e rapporti

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro su una cartella o un rapporto.
2. Dal menu popup, effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Per ridenominare la cartella o il rapporto, fare clic su **Rinomina** e digitare un nome per la cartella o il rapporto.
 - Per aggiornare e visualizzare la versione aggiornata della cartella o del rapporto, fare clic su **Aggiorna**.
 - Per eliminare una cartella, fare clic su **Elimina** e confermare la selezione, se richiesto.

Modifica dell'assegnazione di cartelle o rapporti o entrambi

Informazioni su questa attività

Utilizzare questa procedura per modificare l'assegnazione di una cartella. È possibile anche modificare l'assegnazione dei rapporti all'interno della cartella.

Procedura

1. Fare clic con il tasto destro su una cartella o un rapporto.
2. Dal menu popup, fare clic su **Privata**.

Nel sistema verrà visualizzato un lucchetto sulla cartella o rapporto selezionati. Se si seleziona una cartella, nel sistema verrà altresì visualizzato un prompt.
3. Dal prompt, fare clic su uno dei seguenti elementi:
 - **Si**: per cambiare l'assegnazione di sottocartelle e rapporti all'interno della cartella.
 - **No**: per cambiare l'assegnazione solo della cartella.

Creazione e modifica di un rapporto

Procedura

1. Per creare un nuovo rapporto, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - In **Rapporti - Visualizzazione file**, fare clic su **Nuovo rapporto**.
 - Nell'area **File rapporti** fare clic con il tasto destro su un rapporto, quindi fare clic su **Nuovo > File**.
2. Per modificare un rapporto, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Aprire il rapporto, quindi fare clic su **Modifica**.
 - Fare clic con il tasto destro sul rapporto, quindi fare clic su **Modifica**.

Il sistema apre un rapporto in modalità Ispettore modificabile.

3. Per modificare le proprietà del rapporto, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Fare clic con il tasto destro sull'area di lavoro del rapporto, quindi fare clic su **Proprietà**.
 - b. Configurare le proprietà del rapporto come descritto in [Descrizioni dei campi delle proprietà dei rapporti](#) alla pagina 109.
4. **(Opzionale)** Per aggiornare i dati di base di un rapporto, fare clic su **Dati di base**.
Per ulteriori informazioni, consultare [Configurazione dei dati di base dal menu modalità Ispettore](#) alla pagina 114.
5. **(Opzionale)** Per aggiungere un elemento, trascinare lo stesso nell'area di lavoro del rapporto.

Per ulteriori informazioni, consultare [Inserimento e modifica delle proprietà di elementi](#) alla pagina 113.

Descrizioni dei campi delle proprietà dei rapporti

Scheda	Opzione	Descrizione
Generale	Nome	Immettere un nome per il file dei rapporti.
	Dimensione dell'area di lavoro	È possibile configurare la dimensione con un valore compreso tra 1 280 e 6 000 punti.
Descrizione		Consente di immettere la descrizione per il rapporto.
Impostazioni	Griglia	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare una griglia. È possibile definire la larghezza e l'altezza della griglia utilizzando valori compresi tra 4 e 100 punti.

La tabella continua...

Scheda	Opzione	Descrizione
Presentazione	Carattere	Selezionare il carattere disponibile dal menu a discesa. È possibile anche personalizzare la dimensione, il colore e lo stile del carattere.
	Linea	Selezionare un tipo di linea dal menu a discesa. È possibile anche personalizzare la dimensione, il colore e lo stile della linea.
	Sfondo	È possibile: <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare un colore di sfondo. • Caricare una nuova immagine di sfondo o eliminarne una esistente.

Generazione manuale dei rapporti

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per generare un rapporto manualmente. La procedura è valida solo se l'intervallo di tempo considerato non si trova nel passato. Se l'intervallo di tempo si trova nel passato, il rapporto viene generato automaticamente.

Il numero di visualizzazioni è ristretto per assicurare un output gestibile. Per gestire l'output, è necessario ridurre i parametri del rapporto, quali il periodo, i contatori rapporti e gli oggetti.

Procedura

Fare clic con il tasto destro e, dal menu popup, fare clic su **Genera**.

È possibile fare clic su **Genera** dall'area di lavoro del rapporto.

Verrà generata un'  in un elenco di file, per indicare che è stato generato un rapporto.

Generazione di rapporti automatici

Informazioni su questa attività

È possibile configurare il rapporto automatico all'ora specificata, con ciclo e output specificati. Il rapporto automatico può anche calcolare l'assenza. La valutazione del rapporto richiede più tempo del previsto in quanto vengono presi in considerazione molti parametri, tra i quali l'elevato numero di contatori o i periodi estesi.

Procedura

1. Aprire un rapporto e fare clic su **Modifica**.
2. Fare clic su **Dati di base** e modificare le informazioni nella scheda **Impostazioni**, se necessario.

3. Fare clic sulla scheda **Periodo** ed effettuare le seguenti operazioni:

a. Selezionare **Rapporti automatici**.

b. Impostare date e ore di inizio e fine.

È possibile restringere il periodo a giorni specifici. È possibile anche selezionare un ciclo mensile o un ciclo definito dall'utente personalizzato. È possibile anche impostare le date e le ore per il ciclo personalizzato.

Impostare l'ora di inizio almeno un minuto dopo l'intervallo del rapporto considerato. Ad esempio, se si è eseguito un rapporto dalle 10:00 alle 11:00, non generarlo almeno fino alle 11:01.

4. Fare clic sulla scheda **Output** ed effettuare le seguenti operazioni:

a. In **File di esportazione**, immettere un nome file.

b. In **Supporto di output**, selezionare un output.

c. In **Pianificatore**, immettere il nome del computer su cui è in esecuzione il processo Pianificatore rapporti.

5. Per salvare le modifiche, fare clic su **OK**.

Verrà generato automaticamente un rapporto all'orario specificato. I rapporti automatici vengono memorizzati in: C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\reporting data.

Esportazione dei rapporti

Informazioni su questa attività

I rapporti possono essere esportati nella visualizzazione nuova o vecchia. Sono supportati i formati seguenti:

- PDF
- CSV
- RTF
- PNG
- Excel

Nota:

- Per esportare un rapporto in formato RTF è possibile utilizzare solo la vecchia visualizzazione. La nuova visualizzazione non supporta questo formato.
- Per esportare un rapporto come immagine in formato PNG è possibile utilizzare solo la nuova visualizzazione. La vecchia visualizzazione non supporta il formato immagine. Inoltre, non è possibile utilizzare Internet Explorer per esportare un rapporto come immagine.
- Quando un rapporto Dettagli contatto o Stato agente viene esportato in formato CSV:
 - Le informazioni sul conteggio del gruppo vengono visualizzate solo se si seleziona la casella di controllo **Tutte le pagine**.

- I dati sul tempo trascorso vengono visualizzati in base alle impostazioni del desktop, come ad esempio le impostazioni regionali di Windows. Un esempio di visualizzazione del tempo trascorso è 0:00:00.

Per ulteriori informazioni sui limiti della creazione dei rapporti, vedere *Configurazione di riferimento di Avaya IP Office Contact Center*.

Prerequisiti

Creare e generare un rapporto.

Procedura

1. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Sulla barra dei menu, fare clic su **Esporta**.
 - Fare clic con il tasto destro sul rapporto, quindi fare clic su **Esporta**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Esporta rapporti**.

2. Immettere i dati richiesti.

Se si seleziona Excel come formato di output, è possibile configurare una macro di Excel da utilizzare quando il rapporto viene esportato. Per utilizzare una macro di Excel, immettere il nome del file Excel nella macro e il nome della macro stessa.

3. Fare clic su **OK** quando richiesto.

Il rapporto viene esportato nel formato selezionato.

4. Fare clic su **OK**.

I file sono inseriti in: C:\Documents and Settings\ All Users\Application Data\reporting data.

Elementi e dati di base dei rapporti

È possibile utilizzare elementi per compilare i rapporti. È possibile anche configurare i dati di base per un rapporto.





Tipi di elemento

Nelle seguenti tabelle sono descritti questi due tipi di elementi:

Elementi utilizzati per l'etichettatura:






Nome elemento	Scopo
Dati di base (☰)	Definire i dati del rapporto generali. È possibile modificare la dimensione di questo elemento. È possibile anche scegliere di visualizzare i nomi e i dati oppure solo i dati.

La tabella continua...

Nome elemento	Scopo
	<p> Nota:</p> <p>Oltre all'elemento Dati di base, esiste anche un pulsante Dati di base nel menu modalità Ispettore. Per ulteriori informazioni sull'opzione dati di base, consultare Configurazione dei dati di base dal menu modalità Ispettore alla pagina 114.</p>
Logo 	<p>Aggiungere uno o più loghi a un rapporto. È possibile modificare le dimensioni dell'immagine e assegnare un collegamento all'immagine.</p> <p>Utilizzare uno dei seguenti formati di immagine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • *.bmp • *.jpg • *.gif • *.png
Etichetta 	<p>Fornire commenti o etichette aggiuntivi a un rapporto. È possibile modificare la dimensione dell'etichetta. È possibile utilizzare un massimo di 256 caratteri.</p>
Linea di divisione 	<p>Consente di aggiungere una linea orizzontale. È possibile modificare il tipo di linea, il colore e la larghezza.</p>

Visualizzazione degli elementi che definiscono il rapporto:

Utilizzare i seguenti elementi per definire come visualizzare i dati del rapporto. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Tabella** 
- **Grafico a torta** 
- **Grafico a torta 3D** 
- **Grafico a linee** 
- **Grafico a barre** 

Inserimento e modifica delle proprietà di elementi

Informazioni su questa attività

Attenersi a questa procedura per configurare le proprietà di diversi elementi.

Procedura

1. Trascinare l'elemento desiderato nell'area di lavoro dei rapporti.
2. Fare clic con il tasto destro, quindi fare clic su **Proprietà**.
3. Nella finestra di dialogo **Proprietà**, completare le schede.

Per ulteriori informazioni sulle schede disponibili per ciascun elemento, consultare [Schede Proprietà per elementi e dati di base](#) alla pagina 114.

Configurazione dei dati di base dal menu modalità Ispettore

Informazioni su questa attività

È possibile utilizzare dati di base per creare varie tabelle in un rapporto con valori identici. Non devono essere configurati i valori in ogni tabella singolarmente in quanto gli elementi **Tabella** vengono popolati con i dati di base.


Procedura

1. Nel menu modalità Ispettore, fare clic su **Dati di base**.
2. Nella finestra di dialogo **Dati di base**, configurare le seguenti schede:
 - **Impostazioni**: per ulteriori informazioni, consultare [Descrizioni dei campi della scheda Impostazioni](#) alla pagina 115.
 - **Output**: per ulteriori informazioni, consultare [Descrizioni dei campi della scheda Output](#) alla pagina 117.
 - **Periodo**: per ulteriori informazioni, consultare [Descrizioni dei campi della scheda Periodo](#) alla pagina 116.

Schede Proprietà per elementi e dati di base

Nelle seguenti sezioni vengono descritte tutte le opzioni disponibili nelle caselle di dialogo **Proprietà** per diversi elementi e per l'opzione **Dati di base** nel menu modalità Ispettore.

Descrizioni dei campi della scheda di visualizzazione

Opzione	Scopo	Elementi interessati
Mostra solo dati	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare solo i dati.	Elemento Dati di base
Presentazione	<p>Consente di selezionare le informazioni da visualizzare. È possibile selezionare una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data di creazione • Editor • Periodo <p> Nota: Le altre opzioni elencate non sono supportate e non è possibile selezionarle.</p>	Elemento Dati di base

Descrizioni dei campi della scheda Presentazione

Opzione	Scopo	Elementi interessati
Carattere	Utilizzare questa sezione per modificare la dimensione, il colore e il formato del carattere.	<ul style="list-style-type: none"> • Etichetta • Linea di divisione

La tabella continua...

Opzione	Scopo	Elementi interessati
		• Elemento Dati di base
Sfondo	Selezionare un colore di sfondo.	Etichetta
Linea	Selezionare il tipo di linea desiderato. È possibile anche modificare lo spessore e il colore della linea.	Linea di divisione

Descrizioni del campo Selezione immagine

Opzione	Scopo	Elementi interessati
File	Selezionare un file da caricare. È possibile inserire uno o più loghi, modificare la dimensione e assegnare un collegamento al logo.	Logo

Descrizioni dei campi della scheda Impostazioni

Questa scheda viene visualizzata nella finestra di dialogo **Proprietà** per gli elementi e per l'opzione di menu **Dati di base**.

Opzione	Scopo	Elementi interessati
Nome rapporti	Questa opzione permette di visualizzare il nome del rapporto.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabella • Grafico a torta • Grafico a torta 3D • Grafico a linee • Grafico a barre • Opzione di menu Dati di base
Rendere i rapporti riservati all'uso personale o accessibili a tutti gli utenti del sistema?	Specificare se si desidera che il rapporto sia pubblico o privato.	
Priorità	Specificare la priorità del rapporto. La priorità può essere impostata su un numero compreso tra 1 e 9. La priorità è utilizzata per la creazione di rapporti automatica.	
Selezionare il tipo di rapporti	Specificare il tipo di rapporto in base all'elemento. Fra gli esempi di opzioni disponibili figurano: Agenti, Gruppo di agenti, Generatore di chiamata ecc.	
Mostra solo alias	Seleziona questa casella di controllo per visualizzare solo un alias. Quando si seleziona questa opzione, il nome agente non viene visualizzato. Se all'agente è assegnato un alias, viene visualizzato quest'ultimo. Se non è stato configurato alcun alias, viene visualizzato uno pseudonimo generato automaticamente, come ad esempio "GeneratedAgent1".	
Usa solo output/periodo dati di base	Seleziona questa casella di controllo per eliminare le definizioni del periodo per gli elementi in questo rapporto. Viene utilizza-	Opzione di menu Dati di base

La tabella continua...

Opzione	Scopo	Elementi interessati
	<p>to solo il periodo dei dati di base per tutti gli elementi.</p> <p>* Nota:</p> <p>Quando si configura un rapporto in IP Office Contact Center User Interface for Windows, selezionare l'opzione Usa solo output/periodo dati di base in modo che il rapporto venga visualizzato in Interfaccia utente Web di IP Office Contact Center.</p>	
Mostra nome contatore	Seleziona questa casella di controllo per visualizzare un nome del contatore.	
Utilizza vecchio formato Visualizzatore rapporto	Selezionare questa casella di controllo se si desidera che i rapporti vengano esportati nella vecchia visualizzazione Rapporti. Se la casella di controllo non è selezionata, i rapporti verranno esportati per impostazione predefinita nella nuova visualizzazione.	

Descrizioni dei campi della scheda Periodo

Questa scheda viene visualizzata nella finestra di dialogo **Proprietà** per gli elementi e per l'opzione di menu **Dati di base**.


Opzione	Scopo	Elementi interessati
Usa impostazioni dei dati di base	<p>Selezionare questa casella di controllo per utilizzare le impostazioni dei dati di base predefiniti. Se si modificano le impostazioni dei dati di base, cambiano anche le impostazioni di data e ora per le statistiche corrispondenti.</p> <p>* Nota:</p> <p>Quando è selezionata questa casella di controllo, non è possibile modificare le opzioni descritte in seguito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabella • Grafico a torta • Grafico a torta 3D • Grafico a linee • Grafico a barre
Avvia Fine	<p>Selezionare un giorno per l'inizio e la fine dell'intervallo di tempo. È possibile cambiare il mese utilizzando le frecce sul calendario.</p> <p>È possibile anche immettere un'ora di inizio e di fine per generare automaticamente statistiche orarie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabella • Grafico a torta • Grafico a torta 3D • Grafico a linee • Grafico a barre
Limita a	<p>È possibile limitare il periodo di tempo a giorni della settimana specifici e anche limitare il tempo del giorno di campionamento dei dati dei rapporti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giorni: è possibile selezionare un giorno per generare un rapporto. Il giorno selezionato viene visualizzato disattivato. Non è possibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione di menu Dati di base

La tabella continua...

Opzione	Scopo	Elementi interessati
	<p>generare un rapporto su un giorno contrassegnato da una linea diagonale rossa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodi: nella tabella viene visualizzata l'ora iniziale e finale con una durata. È possibile modificare l'ora fino a un massimo di un giorno, a partire dalle 00.00 fino alle 23.59. 	
Rapporti automatici	<p>È possibile specificare un'ora e una data per generare rapporti automaticamente. Il rapporto automatico tiene in considerazione anche le ore in cui non si è connessi.</p> <p>Per il rapporto automatico è necessario definire le impostazioni indicate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data di inizio • Ora di inizio • Ciclo 	Opzione di menu Dati di base

Descrizioni dei campi della scheda Output

Questa scheda viene visualizzata nella finestra di dialogo **Proprietà** per gli elementi e per l'opzione di menu **Dati di base**.

Opzione	Scopo	Elementi interessati
Usa impostazioni dei dati di base	<p>Selezionare questa casella di controllo per utilizzare le impostazioni dei dati di base predefiniti.</p> <p> Nota:</p> <p>Quando è selezionata questa casella di controllo, non è possibile modificare le opzioni descritte in seguito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabella • Grafico a barre • Grafico a linee
Risoluzione dell'asse temporale	<p>Definire le impostazioni per la risoluzione dell'asse temporale. È possibile selezionare una delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesi • Settimane • Giorni • Periodo totale • Definito dall'utente <p>È possibile specificare i minuti e i secondi per l'opzione Definito dall'utente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione di menu Dati di base • Tabella • Grafico a linee • Grafico a barre
Visualizzazione tabella		
Suddivisione in: Agente	Utilizzare questa opzione per visualizzare tutti i contatori rapporti per gli agenti.	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione di menu Dati di base • Tabella

La tabella continua...

Opzione	Scopo	Elementi interessati
Suddivisione in: Ora	Utilizzare questa opzione per visualizzare i contatori cronologicamente per data.	
Totale tecnico	Selezionare la casella di controllo per includere tutti i risultati di un contatore. Le conversazioni o i contatori delle chiamate stabilite che superano il periodo di calcolo non vengono filtrate.	
Totale logico	Selezionare la casella di controllo per includere valori singoli per un calcolo matematico. Se una conversazione si è prolungata per due periodi di calcolo, essa viene conteggiata per entrambi i periodi. In contrasto al totale tecnico, il totale logico fa riferimento al periodo del sondaggio.	

Descrizioni dei campi della scheda Contatori

Opzione	Scopo	Elementi interessati
Contatori disponibili e Contatori correnti	Configurare i contatori da visualizzare. È possibile aggiungere contatori spostandoli da Contatori disponibili a Contatori correnti . È possibile anche eliminare un contatore o spostarlo in alto o in basso.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabella • Grafico a torta • Grafico a torta 3D • Grafico a linee • Grafico a barre
Descrizione	Immettere una descrizione esatta del contatore rapporti e del metodo di conteggio utilizzato. Ogni contatore consiste in un'abbreviazione, un nome ed una spiegazione.	
Visualizzazione	<p>Selezionare se visualizzare i nomi o le abbreviazioni di contatori rapporti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • #: indica che un contatore è suddiviso per argomenti. • *: indica che il contatore è suddiviso per gruppi di agenti. <p>Non è possibile utilizzare i contatori rapporti per ciascun argomento (#) o per ciascun gruppo di agenti (*) in una presentazione grafica.</p>	

Descrizioni dei campi della scheda Agente

Opzione	Scopo	Elementi interessati
Elementi disponibili e Elementi correnti	Configurare gli elementi da visualizzare per gli agenti e gruppi	<ul style="list-style-type: none"> • Tabella • Grafico a torta

Opzione	Scopo	Elementi interessati
	di agenti. È possibile aggiungere un elemento spostandolo da Elementi disponibili a Elementi correnti . È possibile anche rimuovere un elemento.	<ul style="list-style-type: none">• Grafico a torta 3D• Grafico a linee• Grafico a barre

Capitolo 11: Rapporti sullo stato dell'agente e sui dettagli contatto

Oltre al modulo Rapporti standard, i supervisor possono accedere anche ai moduli Rapporti stato agente e Rapporti dettagli contatto. Per ulteriori informazioni, consultare *Guida all'attività di rapporto di Avaya IP Office Contact Center*.

È possibile creare o esportare i rapporti nei formati seguenti:

- PDF
- CSV
- Excel

Modulo Rapporti stato agente:

Rapporti stato agente fornisce una valutazione statistica delle attività degli agenti. È possibile utilizzare questo modulo per tenere traccia di quando e con quale frequenza gli agenti eseguono l'accesso, l'uscita e vanno in pausa. È possibile anche visualizzare le informazioni relative alla presenza e le pause per uno o più agenti. Nei rapporti basati sui contatori è possibile solo valutare presenza e pause.

Modulo Rapporti dettagli contatto:

Rapporti dettagli contatto fornisce una valutazione statistica su tutti i tipi di attività, che includono Telefonia, E-mail e Chat. Questo modulo fornisce informazioni su chiamanti, argomenti selezione, durata della conversazione e agenti coinvolti in ciascun tipo di attività. I rapporti basati sui contatori forniscono solo i valori di riepilogo come il numero di chiamate, il numero di conversazioni, i tempi totali e medi di conversazione.

Nella seguente tabella sono riepilogate le aree di applicazione disponibili con il modulo Rapporti dettagli contatto:

Opzione	Descrizione
Fatturazione per i clienti (in entrata)	La fatturazione si basa sui servizi resi.
Rapporti dei processi utente	Questa opzione fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none">• Il modo in cui i clienti comunicano con il sistema IP Office Contact Center.• Gli argomenti e gli agenti coinvolti.• Per quanto tempo i clienti comunicano e con chi.

La tabella continua...

Opzione	Descrizione
Processi tipo di attività dettagliati	I processi sono suddivisi per attività per ciascun agente di IP Office Contact Center.

Dati del rapporto stato agente

La tabella seguente descrive tutti i possibili dati del rapporto relativo allo stato agente. L'interfaccia utente non visualizza tutti questi dati per impostazione predefinita. Per modificare i dati visualizzati, fare clic sull'intestazione colonna, quindi da **Colonne** selezionare i dati che si desidera visualizzare.

Nome colonna	Descrizione
Nome agente	Consente di visualizzare il nome dell'agente associato all'attività agente.
Indicatore data e ora di inizio	Consente di visualizzare data e ora. Viene registrata l'attività di tutti gli agenti con un indicatore orario.
Accesso/disconnessione	Consente di specificare se l'agente ha eseguito l'accesso o è uscito dal sistema, indipendentemente dal tipo di attività.
Connessione/disconnessione	Consente di specificare se l'agente è connesso o disconnesso da un gruppo di agenti. * Nota: Gli agenti risultano disconnessi anche quando non rispondono a una chiamata, un'e-mail o un messaggio istantaneo entro il periodo di timeout configurato. In questo caso, Connessione/disconnessione mostra Disconnessione (RONA) per l'agente.
Pausa	Consente di specificare se un agente è in pausa. Se un agente va in pausa e si disconnette da un gruppo di agenti, viene visualizzato Pausa attivata . Se l'agente si connette dopo la pausa, viene visualizzato Pausa disattivata .
Wrap-up senza chiamata	Specifica lo stato del tempo di wrap-up manuale avviato manualmente dall'agente e indipendente rispetto a una chiamata.
Info aggiuntive	Consente di visualizzare informazioni aggiuntive quando inizia un'attività.
Tipo di attività	Consente di visualizzare il tipo di attività.

Dati del rapporto dettagli contatto


La tabella seguente descrive tutti i possibili dati del rapporto relativo ai dettagli contatto. L'interfaccia utente non visualizza tutti questi dati per impostazione predefinita. Per modificare i dati visualizzati, fare clic sull'intestazione colonna, quindi da **Colonne** selezionare i dati che si desidera visualizzare.

Nome colonna	Descrizione
Voicemail registrato	<p>Consente di specificare se il contatto è iniziato con la registrazione di un messaggio vocale.</p> <p>Nel rapporto possono essere visualizzate le seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: contatto iniziato con la registrazione di un messaggio vocale. • No: altro.
Tipo di contatto	Consente di visualizzare come è stato stabilito il contatto con il cliente. Le opzioni sono: Generatore di chiamata, ACD o Altro.
Indicatore data e ora di inizio	Consente di visualizzare l'indicatore data e ora del contatto.
Durata totale (s)	Consente di visualizzare la durata della chiamata in secondi. Esclude il tempo di wrap-up.
Durata totale con ACW (s)	Consente di visualizzare la durata della chiamata in secondi, incluso il tempo di wrap-up.
Indicatore ora di fine	Consente di visualizzare la data e l'ora in cui il contatto è stato registrato come completo. Esclude il tempo di wrap-up.
Indicatore ora di fine con ACW	Consente di visualizzare la data e l'ora in cui il contatto è stato registrato come completo. Include il tempo di wrap-up.
Tipo di attività	Consente di visualizzare il tipo di attività.
Chiamante/Mittente	Consente di visualizzare il numero del chiamante, l'indirizzo e-mail o l'ID della chat.
Indirizzo selezionato	Consente di visualizzare il numero di telefono, l'indirizzo e-mail o l'ID della chat selezionato dal chiamante.
Argomento originale	Consente di visualizzare il nome dell'argomento che ha gestito per primo la chiamata.
Interazione iniziale	<p>Consente di visualizzare lo stato iniziale della connessione del contatto con i seguenti dettagli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ConnectedDirect: connesso senza coda. • ConnectedQueued: connesso con coda senza un annuncio. • ConnectedQueuedAnnounce: connesso con coda e un annuncio. • DroppedOverload: disconnesso dal sistema a causa del sovraccarico. • DroppedBusy: disconnesso dal sistema perché quest'ultimo è occupato. • DroppedCanceled: disconnesso dal sistema da un flusso della chiamata. • AbandonedAlerting: disconnesso dal chiamante durante una chiamata. • AbandonedQueued: disconnesso da un chiamante nella coda senza un annuncio. • AbandonedQueuedAnnouncement: disconnesso da un chiamante nella coda con un annuncio. • Callback: richiamata in base alla posizione nella coda. • Rejected: numero digitato non corretto da parte di un agente per una chiamata per argomento in uscita.

La tabella continua...

Nome colonna	Descrizione
Numero di record del cliente	Consente di visualizzare il numero di record cliente che sono stati associati al chiamante tramite la configurazione cliente.
Durata dell'interazione (s)	Consente di visualizzare la durata della chiamata oppure della conversazione e-mail o chat in secondi. Esclude la durata della messa in attesa della chiamata.
Tempo di messa in attesa (s)	Consente di visualizzare il tempo di messa in attesa totale in secondi.
Tempo di attesa (s)	Consente di visualizzare il tempo di attesa totale in secondi. Include il tempo trascorso su IVR, lo squillo e la coda.
Tempo di avviso (s)	Consente di visualizzare il tempo totale in secondi dello squillo chiamata, della chat e degli avvisi e-mail alla destinazione.
Tempo in coda (s)	Consente di visualizzare il tempo totale in secondi trascorso su IVR e sugli annunci.
Numero di record del cliente	Consente di visualizzare il numero di segmenti di connessione che definiscono il contatto.
Numero di connessioni del cliente	Consente di visualizzare il numero di segmenti che dispongono di una connessione stabilita con il cliente.
Tempo soggetto ad addebiti (s)	Consente di visualizzare il tempo totale in secondi trascorso per completare una chiamata a un numero soggetto ad addebiti.
Numero di consultazioni	Consente di visualizzare il numero di consultazioni o trasferimenti che definiscono il contatto.
Numero di chiamate per consultazione	Consente di visualizzare il numero di chiamate in consultazione o trasferimenti supervisionati che definiscono il contatto
Durata della conversazione di consultazione	Consente di visualizzare il tempo totale trascorso su una chiamata in consultazione. Esclude il tempo di attesa.
Tempo di wrap-up (s)	Consente di visualizzare il tempo in secondi trascorso per completare i lavori post chiamata.
Contatto con selezione argomenti diretta	Consente di specificare se l'utente ha selezionato l'argomento. Inoltre, indica se il contatto era in entrata o in uscita.
Contatto esterno	Consente di specificare se il contatto è esterno o interno.
Contatto in entrata	Consente di specificare se il contatto è in entrata o in uscita.
Contatto OutCC	Consente di specificare se il contatto è una chiamata del call center in uscita. Nel rapporto possono essere visualizzate le seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Si: il contatto era una chiamata del call center in uscita. • No: altro.
Contatto generatore di chiamata	Consente di specificare se il contatto viene stabilito utilizzando la funzionalità Generatore di chiamata. Nel rapporto possono essere visualizzate le seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Si: contatto stabilito utilizzando il generatore di chiamata. • No: altro.

Informazioni aggiuntive

Fare clic su  nel nuovo visualizzatore o  nel vecchio visualizzatore per mostrare ulteriori dettagli.

Vengono fornite le seguenti informazioni aggiuntive:

Tipo di informazione	Dettagli visualizzati
Informazioni sulle connessioni	<ul style="list-style-type: none"> • Dettagli • Indicatore data e ora di inizio • Chiamante/Mittente • Nome Chiamante/Mittente • Numero cliente • Priorità cliente • Indirizzo selezionato • Primo argomento • Ultimo argomento • Tipo di attività • Interazione iniziale (stato della connessione) Per ulteriori informazioni sui dettagli iniziali dello stato di connessione dell'interazione, consultare Interazione iniziale alla pagina 122. • Tempo di chiamata • Tempo conversazione/attivo • Tempo di attesa • Tempo in attesa • Tempo di connessione soggetto ad addebiti • Wrap-up • Consultazione • Instradata • Voicemail registrato • Contatto generatore di chiamata • Overflow di rete
Informazioni argomenti	<ul style="list-style-type: none"> • Indicatore data e ora di inizio • Argomenti • Nome destinazione • Tempo di attesa • Annuncio • Script annuncio • Script IVR

La tabella continua...




Tipo di informazione	Dettagli visualizzati
	<ul style="list-style-type: none"> • Annuncio di benvenuto
Informazioni destinazione	<ul style="list-style-type: none"> • Indicatore data e ora di inizio • Nome destinazione • Destinazione • Tipo di destinazione • Gruppo di agenti • Argomenti • Tempo di attesa • Tempo di squillo • Tempo conversazione/attivo • Tempo in attesa • Wrap-up • Codici ordine

Appendice A: Risorse

Documentazione

I seguenti documenti di IP Office Contact Center sono disponibili sul sito Web dell'Assistenza Avaya, alla pagina <http://support.avaya.com>.

Documenti relativi a IP Office Contact Center User Interface for Windows

Titolo documento	Utilizzare questo documento per	Destinatari
<i>Amministrazione delle rubriche di Avaya IP Office Contact Center</i>	Amministrazione delle rubriche nell'interfaccia utente di IP Office Contact Center. La funzione Rubrica semplifica le attività dell'agente, quali l'esecuzione di chiamate e l'invio di e-mail.	Amministratori
<i>Utilizzo dei moduli di configurazione e dei moduli di configurazione dell'interfaccia utente di Avaya IP Office Contact Center</i>	Esecuzione delle attività di amministrazione con i moduli Configurazione e Configurazione interfaccia utente.  Nota: Questo documento è inoltre disponibile sotto forma di Guida mediante l'interfaccia utente del prodotto.	Amministratori
<i>Amministrazione del generatore di chiamata di Avaya IP Office Contact Center</i>	Utilizzo del modulo Generatore di chiamata nell'interfaccia di IP Office Contact Center.  Nota: Questo documento è inoltre disponibile sotto forma di Guida mediante l'interfaccia utente del prodotto.	Amministratori
<i>Amministrazione di IVR Editor di Avaya IP Office Contact Center</i>	Creazione e modifica degli script dell'Editor IVR.  Nota: Questo documento è inoltre disponibile sotto forma di Guida mediante l'interfaccia utente del prodotto.	Amministratori

La tabella continua...

Titolo documento	Utilizzare questo documento per	Destinatari
<i>Amministrazione dell'Editor flusso attività di Avaya IP Office Contact Center</i>	Configurazione e utilizzo degli script dell'Editor flusso attività. A partire dalla versione 10.0, questo documento contiene anche le informazioni sui tag delle attività indicate in precedenza nel documento separato <i>Guida di riferimento per i tag attività di IP Office Contact Center</i> . Il documento separato non viene più distribuito. * Nota: Questo documento è inoltre disponibile sotto forma di Guida mediante l'interfaccia utente del prodotto.	Amministratori
<i>Amministrazione di Text Blocks di Avaya IP Office Contact Center</i>	Creazione, modifica e amministrazione dei blocchi di testo per la funzione e-mail di IP Office Contact Center.	Amministratori
<i>Utilizzo di Avaya IP Office Contact Center per Windows</i>	Utilizzo di IP Office Contact Center User Interface for Windows. * Nota: Questo documento è inoltre disponibile sotto forma di Guida mediante l'interfaccia utente del prodotto.	Tutte le interfacce utente, compresi gli agenti, i supervisori e gli amministratori.

Altri documenti correlati a IP Office Contact Center

Titolo documento	Utilizzare questo documento per	Destinatari
<i>Descrizione delle funzioni di Avaya IP Office Contact Center</i>	Comprensione delle funzioni e delle caratteristiche di IP Office Contact Center.	Tutti gli utenti
<i>Configurazione di riferimento di Avaya IP Office Contact Center</i>	Comprensione di topologie di distribuzione di IP Office Contact Center, architettura della rete, capacità del sistema, interoperabilità del prodotto e limiti funzionali delle configurazioni specifiche.	<ul style="list-style-type: none"> • Personale di vendita e di assistenza • Architetti • Tecnici dell'implementazione
<i>Appendice alle guide operative di Avaya IP Office Contact Center</i>	Le guide operative non sono state aggiornate in questa versione. Questa appendice è stato aggiunto alle guide esistenti. L'appendice include solo il con-	<ul style="list-style-type: none"> • Personale di assistenza • Tecnici dell'implementazione • Amministratori

La tabella continua...

Titolo documento	Utilizzare questo documento per	Destinatari
	<p>tenuto relativo alla nuova versione 10.1.2. Non sostituisce le guide operative esistenti. Consultare l'appendice in combinazione con le seguenti guide relative alla versione 10.1 e 10.1.1 esistenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Guida all'attività di installazione di base di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività di installazione avanzata di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività di manutenzione di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività di configurazione dell'interfaccia telefonica utente di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività del generatore di chiamata di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività di telefonia dell'Editor flusso attività di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività degli scenari di IVR Editor di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività dei servizi chat ed e-mail di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guida all'attività di rapporto di Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Configurazione della registrazione chiamate per Avaya IP Office Contact Center</i> <p>* Nota:</p> <p>Le guide operative della versione 10.1.1 sono disponibili solo in lingua inglese.</p>	

Ricerca di documenti sul sito Web dell'assistenza Avaya

Procedura

1. Accedere a <http://support.avaya.com/>.
2. Nella parte superiore dello schermo, digitare il nome utente e la password, quindi fare clic su **Login**.
3. Fare clic su **Support by Product > Documents**.
4. In **Enter your Product Here**, digitare il nome del prodotto, quindi selezionare il prodotto dall'elenco a discesa.
5. In **Choose Release**, selezionare un numero di versione appropriato.
6. Nel filtro **Content Type** fare clic su un tipo di documento o selezionare **Select All** per visualizzare l'elenco completo dei documenti disponibili.
Ad esempio, per i manuali dell'utente, fare clic su **User Guides** nel filtro **Content Type**. L'elenco mostra solo i documenti della categoria selezionata.
7. Fare clic su **Enter**.

Formazione

È possibile accedere ai corsi di formazione e alle credenziali sul sito <http://www.avaya-learning.com>. Dopo aver eseguito l'accesso al sito Web, per ricercare un corso, immettere il codice o il titolo del corso nel campo **Cerca** e premere **Immetti** o fare clic su **>**.

Tabella 1: Corsi e credenziali di certificazione IP Office Contact Center

Codice del corso	Titolo del corso
ACDS-3782	Progettazione - Avaya IP Office Contact Center
ACIS-7750	Implementazione - Avaya IP Office Contact Center
ACSS-7894	Supporto - Avaya IP Office Contact Center

Visualizzazione di Avaya Mentor videos

Avaya Mentor videos offre informazioni tecniche su come installare, configurare e risolvere i problemi dei prodotti Avaya.

Informazioni su questa attività

I video sono disponibili sul sito Web di assistenza Avaya, elencati sotto il tipo di documento video, e sul canale di YouTube gestito da Avaya.

Procedura

- Per accedere ai video sul sito Web di assistenza Avaya, visualizzare la pagina <http://support.avaya.com> ed effettuare le operazioni seguenti:
 - In **Search**, digitare `Avaya Mentor videos` per visualizzare un elenco di video disponibili.
 - In **Search**, digitare il nome del prodotto. Sulla pagina **Search Results**, selezionare **Video** nella colonna **Content Type** sulla sinistra.
- Per accedere a Avaya Mentor videos su YouTube, visitare il sito Web <http://www.youtube.com/AvayaMentor> ed effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Immettere una o più parole chiave in **Cerca nel canale** per trovare un prodotto o un argomento specifico.
 - Scorrere la finestra **Playlists** verso il basso e fare clic sul nome di un argomento per visualizzare l'elenco dei video pubblicati sul sito Web.

 **Nota:**

Non sono disponibili video per tutti i prodotti.

Assistenza

Visitare il sito Web dell'assistenza Avaya <http://support.avaya.com> per la documentazione, le note sul prodotto e gli articoli specializzati più aggiornati. È anche possibile cercare note di rilascio, materiali per il download e risoluzioni a problemi. Utilizzare il sistema di richiesta di assistenza online per creare una richiesta di assistenza tecnica. Comunicare in chat con agenti collegati per ricevere risposte alle domande o per chiedere di essere connessi a un team di assistenza se un problema richiede un intervento tecnico più approfondito.

Utilizzo della knowledge base Avaya InSite

La knowledge base Avaya InSite è un motore di ricerca basato sul Web che fornisce:

- Procedure di risoluzione dei problemi aggiornate e suggerimenti tecnici
- Informazioni sui service pack
- Accesso alla documentazione tecnica e destinata al cliente
- Informazioni sui programmi di formazione e certificazione
- Collegamenti ad altre informazioni pertinenti

Se l'utente è un partner Avaya autorizzato o un cliente Avaya attuale con un contratto di assistenza, è possibile accedere alla knowledge base senza costi aggiuntivi. È necessario disporre di un account di accesso e di un numero di acquirente valido.

Utilizzare la knowledge base Avaya InSite per trovare possibili soluzioni ai problemi.

1. Visitare il sito Web <http://www.avaya.com/support>.
2. Accedere al sito Web Avaya utilizzando un ID utente e una password Avaya validi.

Viene visualizzata la pagina **Avaya Support**.

3. Fare clic su **Support by Product (Support per prodotto) > Product Specific Support (Supporto specifico per prodotto)**.
4. In **Enter Product Name**, immettere il prodotto e premere **Invio**.
5. Selezionare il prodotto dall'elenco e selezionare una versione.
6. Fare clic sulla scheda **Technical Solutions** per visualizzare gli articoli.
7. Selezionare gli articoli pertinenti.

Glossario

Attività successiva alla chiamata (ACW)

Uno stato dell'agente che rappresenta un'attività associata alla chiamata ACD precedente. È possibile accedere alla funzione ACW anche mediante un pulsante presente sull'apparecchio dell'agente; questa funzione non deve necessariamente essere associata a una chiamata ACD.

Contatori

Un componente utilizzato per calcolare le durate, gli intervalli, il numero di eventi o il numero di oggetti. Ciascun contatore di IP Office Contact Center presenta un nome univoco.

Distribuzione automatica delle chiamate (ACD)

Una funzione programmabile nel contact center. La Distribuzione automatica delle chiamate (ACD) consente di gestire e instradare le comunicazioni vocali alle code e agli agenti disponibili. Fornisce inoltre informazioni di gestione che è possibile utilizzare per determinare l'efficacia operativa del contact center.

Indice

A

accesso	
agente	85
interfaccia utente	12
terminale	85
accesso a	
gruppi di agenti	32
accesso Web	43
aggiornamento	
cartelle	108
rapporti	108
alias	
modifica	14
allegati	
apertura	53
salvataggio	53
amministrazione della rubrica	
modulo	29
amministrazione unità di testo	
modulo	28
assistenza	130
attivazione e-mail	48
avvio	
consultazione chat	62

B

barra dei contatti	35, 40
chiamata di un utente	37
chiamata in consultazione	38
chiusura	42
codice ordine	40
contatto della persona giusta (RPC)	41
inizio di una chiamata in conferenza	38
messa in attesa di una chiamata	39
richiesta di assistenza	40
risposta a un chiamata	36
segnali DTMF	39
termine di una chiamata	40
trasferimento di una chiamata	39
barra dei contatti del modulo Telefonia	
ricomposizione	39
barra dei menu	
informazioni sullo stato	22
messaggi informativi	21

C

calcoli dei rapporti	101
calcolo	
FSA e FSAD	96
calcolo dei dati in tempo reale	94
calcolo del FSA	95
calcolo del FSAD	95
calcolo temporale dei rapporti	103
cartelle	

cartelle (<i>continua</i>)	
mostrare o nascondere	59
cestino	55
chat	61
classificazione di una chiamata	43
corretta	41
non corretta	42
codice ordine	40
condizioni	
chiamate	100
conversazioni	100
configurazione	
file dati in tempo reale	69
impostazioni presentazione	87
numero di colonne	87
proprietà	69
Configurazione	
colonne visualizzate	59
testo dello stato esteso	59
configurazione dei dati di base	114
configurazione dell'e-mail	28
connessione di un agente	
disconnessione di un agente	85
gruppi di agenti	85
contatto della persona giusta (RPC)	41
controllo ortografia	
esecuzione del controllo ortografico	63
controllo ortografico	53
impostazione della lingua	64
conversazione chat	
risposta	61
creazione	
barra di accesso rapido telefonia	96
firme	49
informazioni cronologia cliente	96
creazione dei profili	31
creazione di e-mail	49
creazione o modifica	
rapporto	109
criteri delle pause	
restrizioni	33

D

dati dei rapporti	
rapporto sui dettagli di contatto	121
dati del rapporto	
rapporto sullo stato dell'agente	121
dati di base	112
dati in tempo reale	
attivazione	70
colore	86
descrizione	67
elementi	71
modalità di selezione	70
modifica delle dimensioni	86
opzioni di menu	67

Indice

dati in tempo reale (<i>continua</i>)		
panoramica	67	
salvataggio delle impostazioni, finestra corrente,		
disposizione	94	
stati	93	
tavolozza	86	
visualizzatore	68	
visualizzazione file	68	
visualizzazione Ispettore	68	
visualizzazione sfondo	86	
descrizione dei campi		
scheda Agente	118	
scheda contatori	118	
scheda di visualizzazione	114	
scheda Output	117	
selezione immagine	115	
descrizioni		
criteri di ricerca	48	
descrizioni dei campi		
Impostazioni, scheda	115	
qualifica di chiusura	42	
scheda periodo	116	
scheda presentazione	114	
descrizioni dei criteri di ricerca	48	
descrizioni della cartella casella postale	46	
descrizioni della finestra di dialogo Opzioni	58	
disconnessione		
agente	85	
interfaccia utente	13	
terminale	85	
disegnare		
rettangolo	70	
una linea	70	
documentazione	126	
E		
Editor flusso attività	26	
Editor IVR, modulo	27	
elementi dei rapporti		
proprietà dell'elemento	112	
eliminazione	31	
cartelle	108	
rapporti	108	
eliminazione dei profili	31	
eliminazione delle e-mail	52	
eliminazione di elementi		
file dati in tempo reale	71	
eliminazione di un argomento	86	
e-mail	44	
attivazione	48	
creazione	49	
eliminazione	52	
inoltrato	49	
nuovo invio	52	
opzioni di invio	50	
riassegnazione	55	
rinvio	56	
risposta a	49	
selezione	49	
stampa	55	
esecuzione del controllo ortografico	53	
esecuzione di ricerche nelle rubriche	58	
esecuzione di una chiamata	37	
esempi di ricerca	36	
esempio	94 , 103	
calcolo dei rapporti semplificati	102	
esportazione dei rapporti	111	
F		
file della Guida	15	
finestra di dialogo		
opzioni	58	
firme personali	49	
formazione	129	
G		
Generatore di chiamata	27	
generazione di rapporti automatici	110	
generazione manuale dei rapporti	110	
gruppi di agenti	31	
gruppi di agenti e profili	31	
H		
Home, modulo	96	
I		
impostazione di e-mail	56	
impostazione di valori		
elemento di variabile	73	
impostazioni di notifica	14	
impostazioni di trasmissione		
modifica	51	
visualizzazione	51	
indicatori di stato dell'agente	31	
informazioni aggiuntive	124	
informazioni cliente	43	
inizio di una chiamata in conferenza	38	
inoltrato di e-mail	49	
inserimento di un argomento	86	
inserimento di unità di testo	54	
Inserimento e modifica		
proprietà dell'elemento	113	
interfaccia utente		
barra dei menu	20	
introduzione	12	
K		
Knowledge base InSite	130	
M		
manualmente	32	
menu modalità ispettore		
configurazione dei dati di base	114	
messaggi		
firme personali	49	

messaggi (<i>continua</i>)		pagine (<i>continua</i>)	
proprietà	57	nelle cartelle delle caselle postali	47
messa in attesa di una chiamata	39	password	
metodi di creazione dei rapporti		modifica	13
a intervallo	100	pausa	
back office	100	inizio	33
modifica		termine	33
file dati in tempo reale	68	pausa di lavoro	33
modifica delle assegnazioni		personalizzazione	
cartelle	108	disposizione delle tabelle	80
rapporti	108	opzioni e-mail	58
modifica delle proprietà degli elementi	71	personalizzazione opzioni e-mail	58
modifiche al documento	9	profili	
moduli dell'agente		creazione	31
barra dei contatti	35	profili agente	31
home	96	proprietà del parser	
telefonata	96	allarme	83
modulo		avvertenza	83
amministrazione unità di testo	28	R	
configurazione e-mail	28	rapporti	
modulo configurazione dell'interfaccia utente	26	dati dei rapporti	99
modulo di configurazione	26	descrizioni dei campi delle proprietà dei rapporti	109
modulo di configurazione dell'e-mail	28	esportazione dei rapporti	111
monitor scollegati	93	rapporti automatici	110
monitor scollegato		Schermo intero	108
descrizione dei campi	93	tipi di rapporti	99
mostrare e nascondere		visualizzazione rapporti	108
visualizzazione delle unità di testo	55	Rapporti, modulo	
mostrare o nascondere le cartelle	59	calcolo dei rapporti semplificati	102
N		calcolo temporale dei rapporti	103
nascondere		rapporti e-mail	105
elementi tabelle	80	rapporti dettagli contatto	120
titolo dell'elemento	86	rapporti e-mail	105
totale	80	rapporti stato agente	120
navigazione e-mail	44	Reindirizzamento o risposta a una conversazione telefonica o chat	97
numeri	101	riassegnazione di un'e-mail	55
nuovo invio		ricerca	
e-mail non riuscita	52	cartella archivio	48
O		conversazioni archiviate	64
operazioni degli agenti	31	e-mail	47
operazioni generali degli agenti		file della guida	15
gruppi di agenti	31	ricerca di e-mail	47
pause	31	ricerca nella cartella archivio	48
profili agente	31	richiesta di assistenza	40
operazioni sui rapporti	107	ridenominazione	
opzioni altri elementi	84	cartelle	108
opzioni degli elenchi	73	rapporti	108
opzioni di amministrazione	26	rinvio delle e-mail	56
opzioni di invio	50	risposta a conversazioni chat	61
opzioni elementi grafici	80	risposta a e-mail	49
opzioni elemento tabelle	78	rubrica telefonica	
opzioni elemento testuale	71	opzioni di ricerca	36
ora	100	rubriche	57
P		ricerche	58
pagine		S	
		salvataggio	

Indice

salvataggio (<i>continua</i>)		
bozze di e-mail	52	
salvataggio di bozze e-mail	52	
scheda		
agente	16	
amministrazione	19	
supervisione	17	
scheda proprietà		
dati di base	114	
elementi	114	
schede dell'interfaccia	16	
segnali DTMF	39	
selezionare		
file home o telefonia	96	
selezionare e-mail	49	
selezione di elementi		
file dati in tempo reale	71	
sequenza di tasti		
barra dei contatti del modulo Telefonia	22	
chat	24	
sequenza tasti chat	24	
sequenze di tasti		
formattazione e modifica	23	
Funzione e-mail	24	
navigazione nelle pagine	23	
stampa		
conversazione chat	63	
stampa delle e-mail	55	
stato agente		
descrizione dei campi	84	
struttura dell'interfaccia utente	15	
T		
tasti di scelta rapida	22	
telefonia		
barra dei contatti	35	
chiamata di un utente	37	
chiamata in consultazione	38	
chiamata in uscita	41	
classificazione di una chiamata	41, 43	
codice ordine	40	
fax	43	
inizio di una chiamata in conferenza	38	
messa in attesa di una chiamata	39	
richiesta di assistenza	40	
risposta a un chiamata	36	
segnali DTMF	39	
termine di una chiamata	40	
trasferimento di una chiamata	39	
telefonia, modulo	96	
tempo ACW	40	
terminale	85	
termine		
una chat	64	
tipi di elemento	71, 112	
trasferimenti di chat	62	
trasferimento		
conversazione chat	63	
trasferimento chat		
consultazione	62	
trasferimento di una chiamata	39	
trasmissione di e-mail		
indicatori di stato	46	
U		
unità di testo	54	
uscita da		
gruppi di agenti	32	
utilizzo di	40	
V		
valori		
panoramica	87	
valori degli argomenti	87	
valori del generatore di chiamata	92	
valori dell'agente	89	
Valori del team	91	
valori gruppo di agenti	90	
valori IVR	92	
valutazione		
contatori dei rapporti	107	
valutazione dei contatori dei rapporti	107	
verifica del contatore	104	
video	129	
visualizzazione		
proprietà dei messaggi	57	
visualizzazione delle unità di testo	55	
W		
wrap-up	40	
tempo ACW	40	