



Guida dell'utente per l'agente del call center di Avaya one-X™ Deskphone SIP Call Center Agent 9608 e 9611G

16-604108
01.03
Luglio 2012

Avviso

Sebbene le informazioni del presente documento al momento della stampa fossero complete e precise, Avaya declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori informativi. Avaya si riserva il diritto di apportare modifiche e correzioni alle informazioni contenute nel presente documento senza alcun obbligo di notifica a persone né a organizzazioni di tali cambiamenti.

Nota

L'uso di un telefono cellulare, portatile o GSM oppure di una radio bidirezionale in prossimità di un telefono IP Avaya può provocare interferenze.

Declinazione di responsabilità relativa alla documentazione

Per "Documentazione" si intendono le informazioni pubblicate da Avaya in vari mezzi che possono includere informazioni sul prodotto, istruzioni di funzionamento e specifiche sulle prestazioni che solitamente Avaya mette a disposizione degli utenti dei suoi prodotti. La Documentazione non comprende i materiali di marketing. Avaya non è responsabile per eventuali modifiche, aggiunte o eliminazioni alla versione originariamente pubblicata della documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o eliminazioni non siano state eseguite 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 correlati a modifiche, aggiunte o eliminazioni da essi apportate a questa documentazione nei limiti di quanto effettuato.

Declinazione di responsabilità relativa ai collegamenti

Avaya non è responsabile del contenuto e dell'attendibilità dei siti Web 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 può garantire che tali collegamenti siano attivi e non è in grado di controllarne la disponibilità.

Garanzia

Avaya fornisce una garanzia limitata sul suo Hardware e Software ("Prodotto/i"). Per i termini della garanzia limitata, consultare il contratto di vendita. Sono inoltre disponibili per clienti e altre parti il testo standard della garanzia Avaya e le informazioni relative all'assistenza per il presente prodotto, finché è in garanzia, tramite il seguente sito Web: <http://www.support.avaya.com>. Si noti che se si acquistano i Prodotti da un rivenditore Avaya autorizzato al di fuori dei confini degli Stati Uniti e del Canada, la garanzia viene fornita dal suddetto rivenditore e non da Avaya.

Licenze

LE CONDIZIONI DI LICENZA DEL SOFTWARE DISPONIBILI SUL SITO WEB AVAYA, [HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO/](http://support.avaya.com/LICENSEINFO/), SONO APPLICABILI A CHIUNQUE SCARICHI, UTILIZZI E/O INSTALLI SOFTWARE AVAYA, ACQUISTATO DA AVAYA INC., DA AFFILIATI AVAYA O DA UN RIVENDITORE AVAYA AUTORIZZATO (COME APPLICABILE), IN BASE A UN CONTRATTO COMMERCIALE CON AVAYA O CON UN RIVENDITORE AVAYA AUTORIZZATO. SE NON DIVERSAMENTE CONCORDATO DA AVAYA PER ISCRITTO, AVAYA NON ESTENDE TALE LICENZA SE IL SOFTWARE NON È STATO REPERITO DA AVAYA, DA SUOI AFFILIATI O DA UN RIVENDITORE AVAYA AUTORIZZATO E 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

INTERSCAMBIABILE "UTENTE" E "UTENTE FINALE"), ACCETTA I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI E STIPULA UN CONTRATTO VINCOLANTE TRA L'UTENTE E AVAYA O CON L'AFFILIATO AVAYA ("AVAYA").

Avaya concede all'Utente finale una licenza all'interno della portata dei tipi di licenza descritti di seguito. Il numero applicabile di licenze e di unità di capacità per le quali viene concessa la licenza sarà 1 (uno), a meno che un diverso numero di licenze o di unità di capacità sia specificato nella Documentazione o in altri materiali disponibili all'Utente finale. "Processore designato" indica un singolo dispositivo di elaborazione autonomo. "Server" indica un Processore designato che ospita un'applicazione software alla quale possono accedere più utenti. Per "Software" si intendono i programmi per computer in codice oggetto, concessi originariamente in licenza da Avaya e utilizzati dall'utente finale come prodotti indipendenti o preinstallati nell'hardware. "Hardware" indica i prodotti hardware standard originariamente venduti da Avaya e utilizzati dall'utente finale.

Tipi di licenza

Licenza DS (Licenza sistemi designati). L'Utente finale può installare e utilizzare ogni copia del Software solo su un Processore designato, a meno che nella documentazione o in altro materiale disponibile all'Utente finale sia indicato un numero diverso di Processori designati. Avaya può richiedere che i Processori designati siano identificati dal tipo, dal numero di serie, dalla chiave funzione, dalla posizione o da altre designazioni specifiche o siano forniti dall'Utente finale attraverso mezzi elettronici stabiliti da Avaya specificatamente per questo scopo.

Licenza SR (Licenza Shrinkwrap). I clienti sono autorizzati a installare e utilizzare il software in base ai termini e alle condizioni dei contratti di licenza pertinenti, ad esempio "a strappo" o "di accettazione tramite clic" (le cosiddette licenze "clickthrough") in dotazione o relativi al software (quale la "licenza a strappo"). (Per ulteriori informazioni, vedere i "Componenti di terzi").

Copyright

Eccetto laddove diversamente dichiarato, non dovrà essere fatto alcun uso del materiale presente su questo sito, della Documentazione, del Software e dell'Hardware forniti da Avaya. Tutto il contenuto, la documentazione e il Prodotto forniti da Avaya, inclusi la selezione, l'organizzazione e il design del contenuto, sono di proprietà di Avaya o dei suoi concessionari e sono protetti da copyright e da altre leggi 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 modo, qualsiasi contenuto, per intero o in parte, incluso qualsiasi codice o software senza il consenso esplicito di Avaya. La riproduzione, la trasmissione, la distribuzione, l'archiviazione e/ l'utilizzo senza l'autorizzazione esplicita per iscritto di Avaya sono perseguibili civilmente e penalmente in conformità alle leggi vigenti.

Componenti di terzi

Alcuni programmi software o parti degli stessi inclusi nel prodotto possono contenere software distribuito in base a contratti di terzi ("Componenti di terzi") che possono contenere condizioni che ampliano o limitano i diritti d'uso di determinate parti del prodotto ("Condizioni di terzi"). Le informazioni sul codice sorgente distribuito del sistema operativo Linux (pertinente ai prodotti che includono tale codice), nonché i dettagli di identificazione dei titolari di copyright relativi ai Componenti di terzi e ai relativi Termini di terzi sono disponibili sul sito Web di assistenza Avaya all'indirizzo: <http://support.avaya.com/Copyright>.

Il sistema T9 di inserimento testo e altri prodotti sono coperti da uno o più tra i seguenti brevetti: USA Brev. N. 5,187,480, 5,818,437, 5,945,928, 5,953,541, 6,011,554, 6,286,064, 6,307,548, 6,307,549 e 6,636,162, 6,646,573, 6,970,599; Australia Brev. N. 727539, 746674, 747901; Austria Brev. N. AT225534, AT221222; Brasile P.I. N. 9609807-4; Canada Brev. N. 1,331,057, 2,227,904, 2,278,549, 2,302,595; Giappone Brev. N. 3532780, 3492981; Regno Unito Brev. N. 2238414B; Hong Kong Brev. Standard N. HK1010924; Repubblica di Singapore Brev. N. 51383, 66959, 71979; Brev. europeo N. 1 010

057 (98903671.0), 1 018 069 (98950708.2); Repubblica di Corea Brev. N. KR201211B1, KR226206B1, 402252; Repubblica Popolare Cinese Brev. N. ZL96196739.0; Messico Brev. N. 208141, 216023, 218409; Federazione Russa Brev. N. 2206118, 2214620, 2221268; ulteriori domande di brevetto in sospeso.

Prevenzione delle frodi telefoniche

"Frode telefonica" indica l'uso non autorizzato del sistema di telecomunicazioni del cliente da parte di individui non autorizzati (ad esempio, una persona che non è dipendente, agente o subappaltatore dell'azienda oppure che non lavora per conto dell'azienda). Si noti che esiste un rischio di frode telefonica associata al sistema e che, se tale frode si verifica, può causare addebiti aggiuntivi significativi per i servizi di telecomunicazioni.

Intervento di Avaya sulle frodi tariffarie

Se si sospetta di essere vittime di frodi telefoniche e per ricevere assistenza o supporto tecnico, chiamare la linea diretta di intervento antifrode telefonica del Centro supporto tecnico al +1-800-643-2353 per gli Stati Uniti e il Canada. Per gli altri numeri di telefono dell'assistenza, visitare il sito Web Avaya all'indirizzo <http://www.avaya.com/support>. I sospetti di eventuali vulnerabilità della sicurezza dei prodotti Avaya dovranno essere segnalati inviando un messaggio di posta elettronica a: securityalerts@avaya.com.

Marchi di fabbrica

Tutti i marchi non detenuti da Avaya sono di proprietà dei rispettivi detentori e "Linux" è un marchio registrato di Linus Torvalds.

Download della documentazione

Per le versioni più aggiornate della documentazione, consultare il sito Web di assistenza di Avaya: <http://www.support.avaya.com>.

Contattare l'assistenza di Avaya

Fare riferimento al sito Web di assistenza Avaya: <http://support.avaya.com> per accedere a notizie e articoli sui prodotti o per segnalare eventuali problemi del prodotto Avaya. Per visualizzare un elenco di numeri telefonici di assistenza e indirizzi di contatto, visitare il sito Web di assistenza Avaya: <http://support.avaya.com>; scorrere la pagina fino in fondo e selezionare Contatta l'assistenza Avaya.

Avviso

Il ricevitore del microtelefono contiene dispositivi magnetici che possono attrarre piccoli oggetti metallici. Si consiglia cautela al fine di evitare danni alla persona.

Avvertenza per alimentazione su Ethernet (PoE)

Questa apparecchiatura non deve essere connessa a reti PoE senza instradamento verso l'impianto esterno.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione ai deskphone Avaya per gli agenti dei call center	7
Differenze tra i deskphone H.323 e SIP	7
Informazioni sulle schermate del telefono dell'agente del call center	8
Informazioni sugli stati e sulle modalità di lavoro dell'agente	10
Informazioni sulle icone correlate al call center	11
Informazioni sugli stati delle spie per le funzioni del call center	14
Combinazioni della visualizzazione della riga dello stato dell'agente per gli agenti	15
Informazioni sulle chiamate in entrata	18
Informazioni sull'indicatore di messaggio in attesa	19
Capitolo 2: Operazioni dell'agente del call center	21
Informazioni sulle funzioni dell'agente del call center	21
Informazioni sui codici di motivazione	21
Accesso di un agente	21
Disconnessione di un agente	23
Attivazione di Attività successiva alla chiamata (ACW)	23
Attivazione di attività ausiliaria (AUX)	24
Attivazione di risposta automatica (AI)	25
Attivazione di risposta manuale (MI)	26
Attivazione di Logout Override (Ignora disconnessione)	26
Capitolo 3: Operazioni del deskphone del call center	29
Risposta e chiusura di una chiamata	29
Immissione dei contatori pressioni dei tasti	30
Immissione dei codici attività chiamata (CWC)	31
Visualizzazione di Queue Stats (Statistiche coda)	31
Visualizzazione di VuStats	33
Attivazione di assistenza del supervisore	34
Visualizzazione delle informazioni UUI ASAI	34
Indice	37

Capitolo 1: Introduzione ai deskphone Avaya per gli agenti dei call center

I modelli 9608, 9611G, 9621G e 9641G sono deskphone multilinea che possono essere utilizzati in un ambiente lavorativo standard oppure con Avaya Call Center 3.0 (o versioni successive). I modelli 9621G e 9641G sono deskphone tattili con display a colori. I modelli 9611G e 9608 sono telefoni a pulsanti. Il modello 9611G è dotato di display a colori, mentre il modello 9608 è dotato di display monocromatico.

Ai modelli 9641, 9608 e 9611G è possibile collegare un adattatore per cuffie doppie per consentire a due persone di ascoltare la stessa chiamata. Per ampliare le funzioni, le funzionalità relative alle istanze di chiamata o entrambe, è possibile collegare a questi modelli fino a tre moduli dei pulsanti.

Inoltre, il 9641G dispone di un pannello frontale appositamente pensato per l'uso di questo modello in un call center. Questi deskphone offrono funzioni e funzionalità convenienti e facili da utilizzare, compresa una schermata Telefono in cui visualizzare e gestire le chiamate, le icone che indicano lo stato dell'agente, gli stati delle chiamate, lo stato delle funzioni, le chiamate in coda e le chiamate perse. Gli appositi tasti funzione consentono di modificare la modalità di lavoro o lo stato dell'agente con un solo tocco.

È possibile che non tutte le funzioni descritte in questa guida per l'utente siano disponibili nel deskphone in uso o siano pertinenti al funzionamento di un call center specifico. Per le funzioni o le caratteristiche non disponibili, rivolgersi al supervisore o all'amministratore del sistema.

Importante:

In questa guida vengono descritte solo le funzioni e le modalità di funzionamento dei deskphone 9608 e 9611G in un ambiente di tipo call center. Per informazioni su operazioni e funzioni comuni per gli apparecchi deskphone da ufficio quali l'esecuzione di una chiamata, l'esame della cronologia delle chiamate, l'esecuzione di chiamate in conferenza, nonché la modifica delle opzioni e delle impostazioni del deskphone in base alle esigenze, consultare le guide dell'utente specifiche. A seconda del modello di deskphone in uso, consultare la *Avaya one-X™ Deskphone SIP per telefono IP 9608/9611G - Manuale per l'utente* oppure *Avaya one-X™ Deskphone SIP 9621G/9641G per i telefoni IP Serie 9600 - Manuale per l'utente*, disponibili sul sito Web dedicato all'assistenza Avaya, all'indirizzo <http://avaya.support.com>.

Differenze tra i deskphone H.323 e SIP

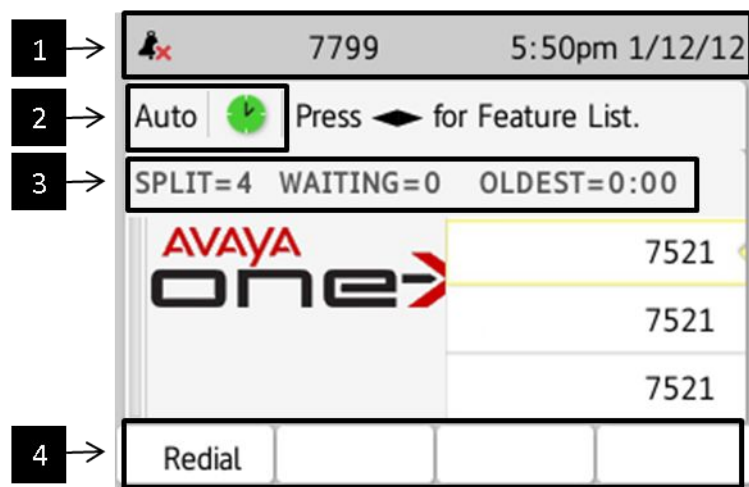
Esistono delle differenze tra i deskphone H.323 e i deskphone SIP, che includono:

- La funzione Agent Greetings (Messaggi di saluto agente) è supportata dai deskphone H.323, ma non è attualmente disponibile per i deskphone SIP 96x1. La funzione è supportata solo con i telefoni che utilizzano l'applicazione Avaya one-X® Deskphone H.323.
- Le funzioni di call center, come accesso e disconnessione, operano in maniera differente con i telefoni SIP utilizzando le funzionalità avanzate dell'architettura SIP.
- Se le cifre raccolte sono disponibili per una chiamata, vengono automaticamente visualizzate nella riga dello stato dell'agente dei deskphone SIP. Non è richiesta alcuna azione da parte dell'utente.

Informazioni sulle schermate del telefono dell'agente del call center

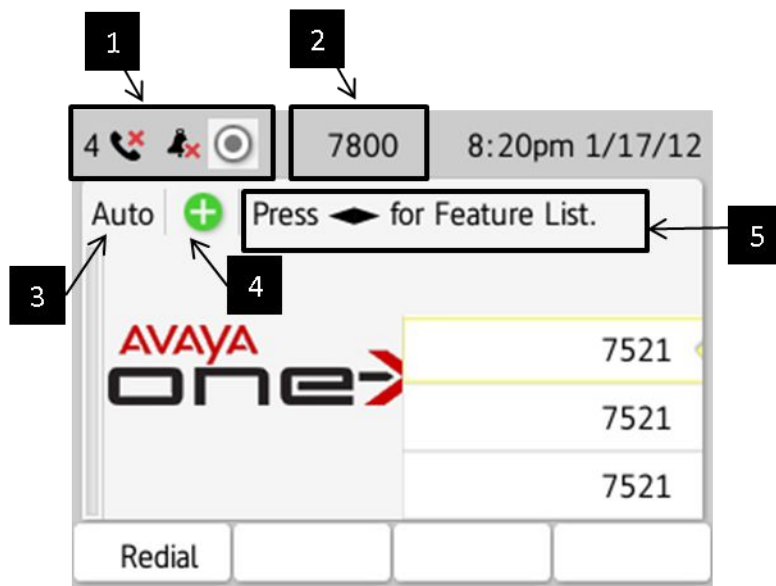
Lo schermo del telefono visualizza informazioni sul telefono e sulle impostazioni dell'agente nonché informazioni sulle chiamate.

Ciò che viene visualizzato sullo schermo del telefono dipende dal modello del telefono e dalla configurazione del sistema da parte dell'amministratore di sistema.



N.	Nome	Descrizione
1	Visualizzazione della riga superiore	Visualizza la data e l'ora e le informazioni sull'apparecchio telefonico.
2	Riga dello stato dell'agente	Visualizza informazioni sull'agente, quali stato e modalità di lavoro, e quando fornite, le cifre raccolte. Se le cifre raccolte sono disponibili con la chiamata, vengono visualizzate senza alcuna azione da parte dell'utente.

N.	Nome	Descrizione
		Se le informazioni User-to-User (UUI) sono associate alla chiamata, vengono visualizzate qui quando si preme il pulsante UUI Info (Informazioni UUI).
3	Riga delle informazioni sull'agente	Visualizza le informazioni su VuStats quando si preme il pulsante VuStats. Quando si preme il pulsante Queue Stats (Statistiche coda), le informazioni sulle statistiche della coda sovrascrivono le informazioni su VuStats. Se è attivata Interruptible Aux work (Attività ausiliaria senza interruzioni), viene visualizzato il messaggio corrispondente.
4	Riga delle informazioni sull'agente	Toccare per eseguire tale attività. Le informazioni visualizzate in questo contesto dipendono dalle funzioni attive e dal fatto se si è impegnati in una chiamata o meno.



N.	Nome	Descrizione
1	Area delle icone	Visualizza icone come Forced Logout (Disconnessione forzata), Logout Override (Ignora disconnessione), le modifiche dello stato in sospeso, le chiamate perse e le impostazioni del telefono.
2	ID agente	Visualizza l'ID agente quando è stato eseguito l'accesso. Il numero dell'interno telefonico viene visualizzato quando non è stato eseguito l'accesso.
3	Modalità di lavoro dell'agente	Visualizza la modalità di lavoro dell'agente: Automatico o Manuale. Quando l'agente non ha eseguito l'accesso, non viene visualizzata alcuna icona. Allo stesso modo non vengono visualizzate icone se l'agente ha eseguito l'accesso ma non ha selezionato una modalità di lavoro.

N.	Nome	Descrizione
4	Stato dell'agente	Visualizza lo stato dell'agente come icona: Disponibile, attività ausiliaria (AUX) (con o senza codice di motivazione), Attività successiva alla chiamata (ACW) o On Call (Chiamata in corso) (ACD o non ACD). Vedere Informazioni sulle icone correlate al call center alla pagina 11.
5	Schermata Features (Funzioni)	Premere i pulsanti freccia su e freccia giù per accedere alle funzioni del call center configurate.

Quando si visualizza la schermata Features (Funzioni), sono visibili anche la riga superiore, la riga dello stato dell'agente e la riga delle informazioni sull'agente.

Informazioni sugli stati e sulle modalità di lavoro dell'agente

Quando è stato eseguito l'accesso come agente, la riga dello stato dell'agente visualizza lo stato e la modalità di lavoro correnti.

Quando è stato eseguito l'accesso, le modalità di lavoro dell'agente sono **risposta automatica (AI)** e **risposta manuale (MI)**.

Gli stati dell'agente sono:

- **Disponibile:** questo stato viene assegnato automaticamente quando si è disponibili a ricevere le chiamate ACD. Con risposta automatica (AI), si torna su Disponibile dopo che viene rilasciata ciascuna chiamata. Con risposta manuale (MI), è necessario premere risposta manuale (MI) per tornare allo stato Disponibile.
- **Attività ausiliaria:** l'utente viene messo in stato attività ausiliaria (AUX) dopo l'accesso dell'agente senza una modalità di lavoro specificata. È necessario passare alla modalità di lavoro risposta automatica (AI) o risposta manuale (MI) per diventare disponibili a ricevere le chiamate in entrata del call center e per selezionare la modalità di funzionamento. È possibile reimpostare lo stato su attività ausiliaria (AUX) per indicare quando non si è disponibili a ricevere le chiamate del call center, ad esempio durante una pausa. A seconda di come viene amministrato il sistema, all'utente potrebbe essere richiesto di immettere un codice di motivazione.
- **Attività successiva alla chiamata (ACW):** passare ad ACW per eseguire un'attività successiva alla chiamata, ad esempio il completamento di un modulo correlato alla chiamata. Il sistema di distribuzione delle chiamate modifica automaticamente lo stato dell'agente in ACW se si è in modalità risposta manuale (MI).

È anche possibile accedere a questo stato automaticamente quando si è in modalità risposta automatica (AI), se l'amministratore di sistema ha configurato ACW automatica per un periodo di tempo preimpostato dopo il completamento della chiamata.

- **On Call (Chiamata in corso):** questo stato viene assegnato automaticamente quando si è attivi su una chiamata. Se si è attivi su una chiamata ACD, viene visualizzata l'icona della **“chiamata ACD in corso”**; altrimenti, viene visualizzata l'icona della **“chiamata non ACD in corso”**.
- **Forced Logout (Disconnessione forzata):** questo stato viene assegnato a un'ora specificata determinata dall'amministratore di sistema. L'icona di Forced Logout (Disconnessione forzata) viene visualizzata nella riga superiore solo se l'amministratore ha assegnato un'ora di disconnessione all'utente. Se non è impegnato in una chiamata, l'utente viene disconnesso dalla chiamata ACD indipendentemente dallo stato dell'agente in cui si trova.
- **Logout Override (Ignora disconnessione):** è possibile richiamare questo stato se si desidera continuare a lavorare dopo l'ora di disconnessione pianificata. L'icona di Logout Override (Ignora disconnessione) viene visualizzata nella riga superiore solo se questo stato è stato richiamato per ignorare la disconnessione forzata amministrata prima dell'ora pianificata.

Gli stati in sospenso sono assegnati ogni volta che si richiede una modifica dello stato mentre si è attivi su una chiamata. Ad esempio, si richiede di passare allo stato attività ausiliaria (AUX) mentre si è attivi su una chiamata. Quando la chiamata viene rilasciata, la modifica dello stato in sospenso diventa effettiva immediatamente.

Informazioni sulle icone correlate al call center

Ciò che viene visualizzato sul display del deskphone dipende dalle funzioni fornite all'utente.

* Nota:

Il modello 9611G visualizza le icone colorate come mostrato nella seguente tabella.

Il modello 9608 visualizza le icone in bianco e nero.

Icona	Nome dell'icona	Dove viene visualizzata	Descrizione
	Attività successiva alla chiamata (ACW)	Riga dello stato dell'agente	Il deskphone visualizza questa icona quando si attiva ACW. Utilizzare questo stato quando si sta eseguendo qualsiasi attività correlata successiva alla chiamata, come la compilazione di documenti cartacei dopo una chiamata ACD.

Icona	Nome dell'icona	Dove viene visualizzata	Descrizione
	Pending ACW (ACW in sospeso)	Visualizzazione della riga superiore	Il deskphone visualizza questa icona quando si attiva ACW quando si è attivi su una chiamata.
	Attività ausiliaria	Riga dello stato dell'agente	Il deskphone visualizza questa icona quando si attiva Attività ausiliaria. Accedere a questo stato quando si sta eseguendo attività non ACD, come fare una pausa o effettuare una chiamata in uscita. Potrebbe essere necessario immettere un codice di motivazione per accedere allo stato Attività ausiliaria se questo requisito è stato configurato dall'amministratore di sistema.
	Pending Aux (Attività ausiliaria in sospeso)	Visualizzazione della riga superiore	Il deskphone visualizza questa icona quando si attiva Attività ausiliaria mentre si è attivi su una chiamata.
	Disponibile	Riga dello stato dell'agente	Si è disponibili per qualsiasi chiamata in entrata. Il deskphone visualizza questa icona quando non si è attivi su una chiamata, in ACW o in Attività ausiliaria.
	Pending Available (Disponibile in sospeso)	Visualizzazione della riga superiore	Il deskphone visualizza questa icona quando si modifica lo stato in Disponibile da Attività ausiliaria o ACW e si è attivi su una chiamata.
	Forced Logout (Disconnessione forzata)	Visualizzazione della riga superiore	Il deskphone visualizza questa icona quando Forced Logout (Disconnessione forzata) è attiva per l'ID agente.
	Logout Override (Ignora disconnessione)	Visualizzazione della riga superiore	Il deskphone visualizza questa icona quando si attiva Logout Override (Ignora disconnessione).
	Pending Logout (Disconnessione in sospeso)	Visualizzazione della riga superiore	Il deskphone visualizza questa icona se si preme il pulsante Disconnessione mentre si è attivi su una chiamata o quando si raggiunge l'ora della disconnessione forzata e si è attivi su una chiamata ACD.

Icona	Nome dell'icona	Dove viene visualizzata	Descrizione
	Icona di avviso	Riga dello stato dell'agente	Il deskphone visualizza questa icona quando si riceve una chiamata in entrata. Quando si riceve una chiamata ACD o DAC, l'icona visualizza il rispettivo testo, ACD o DAC, verticalmente accanto alla campana.
	On Call (Chiamata in corso)	Riga dello stato dell'agente	Il deskphone visualizza questa icona quando si è attivi su una chiamata. Quando si riceve una chiamata ACD o DAC, l'icona visualizza il rispettivo testo, ACD o DAC, verticalmente. Se si è attivi su una chiamata ACD, viene visualizzata l'icona della chiamata ACD in corso; altrimenti, viene visualizzata l'icona della chiamata non ACD in corso.
	Held call (Chiamata in attesa)	Riga dello stato dell'agente	Il deskphone visualizza questa icona quando si mette in attesa una chiamata. Quando si mette in attesa una chiamata ACD o DAC, l'icona visualizza il rispettivo testo, ACD o DAC, verticalmente.
	Queue Stats (Statistiche coda)	Riga delle informazioni sull'agente	Il deskphone visualizza questa icona quando si attiva Queue Stats (Statistiche coda). L'icona dell'orologio viene visualizzata prima dell'ora della chiamata meno recente e l'icona delle chiamate viene visualizzata prima del numero di chiamate in coda.
	Avviso della soglia oraria per la chiamata in coda	Tasto funzione Queue Stats (Statistiche coda)	Il deskphone visualizza questa icona per indicare quando è stata raggiunta la soglia oraria per la chiamata meno recente in coda.
	Avviso della soglia delle chiamate	Tasto funzione Queue Stats (Statistiche coda)	Il deskphone visualizza questa icona quando il numero di chiamate in coda ha raggiunto il massimo configurato dall'amministratore di sistema.
	Icona UUI	Riga dello stato dell'agente	
	Collected Digits Information	Riga dello stato dell'agente	Se a una chiamata in entrata sono associate informazioni sulle cifre raccolte, il deskphone visualizza questa icona prima delle cifre.

Icona	Nome dell'icona	Dove viene visualizzata	Descrizione
	(Informazioni sulle cifre raccolte)		Le cifre raccolte sono cifre che il chiamante ha immesso prima di raggiungere l'agente.

Informazioni sugli stati delle spie per le funzioni del call center

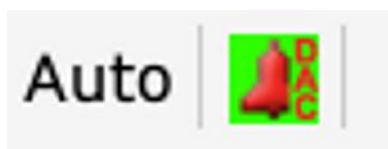
Le funzioni del call center associate a un tasto funzione amministrato visualizzano differenti stati delle spie, per indicare lo stato della funzione.

Stato della spia	Stato della funzione
Scufo 	Spento
Fisso 	Acceso
Intermittente 	Modifica dello stato in sospeso
Lampeggiante 	• Richiesta di immissione del codice di motivazione o • Indicazione del raggiungimento di una soglia
Tremolante 	Visualizzato durante diversi stati delle funzioni, tra cui: • On Call (Chiamata in corso), Aux o ACW con chiamata DAC in attesa. • Pending Logout (Disconnessione in sospeso) • Contatore pressioni dei tasti immesso durante uno stato non valido • Codice attività chiamata (CWC) immesso durante uno stato non valido

Combinazioni della visualizzazione della riga dello stato dell'agente per gli agenti

Ciò che viene visualizzato nella riga dello stato dell'agente dello schermo dipende dall'attività in corso (la modalità di lavoro dell'agente) e se si è inattivi o si ha una chiamata attiva, in attesa o in entrata.

Nell'esempio riportato di seguito, la riga dello stato dell'agente indica che si è in modalità risposta automatica (AI) e che esiste una chiamata DAC in entrata.



Utilizzare questo diagramma come guida per le possibili combinazioni della visualizzazione della riga dello stato dell'agente.

- ACD=distribuzione automatica delle chiamate
- ACW=attività successiva alla chiamata
- Auto=risposta automatica
- Aux=stato attività ausiliaria
- DAC=chiamata a specifico agente
- Man=risposta manuale
- RC=n. codice di motivazione

Modalità di lavoro dell'agente visualizzata	Stato dell'agente visualizzato	Elemento visualizzato nell'area delle icone	Significato:
Automatico o Manuale			Si è pronti per ricevere chiamate DAC o ACD.
Automatico o Manuale	In entrata 		Esiste una chiamata non ACD o non DAC in entrata.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in entrata 		Esiste una chiamata ACD in entrata.

Modalità di lavoro dell'agente visualizzata	Stato dell'agente visualizzato	Elemento visualizzato nell'area delle icone	Significato:
Automatico o Manuale	Chiamata DAC in entrata 		Esiste una chiamata DAC in entrata.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in corso 		Se si è impegnati in una chiamata ACD.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in corso 		Una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si è impegnati in una chiamata ACD.
Automatico o Manuale	Chiamata DAC in corso 		Se si è impegnati in una chiamata DAC.
Automatico o Manuale	Chiamata DAC in corso 		Una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si è impegnati in una chiamata DAC.
Automatico o Manuale	Messa in attesa 		Se si è impegnati in una chiamata non ACD, non DAC in attesa.
Automatico o Manuale	Messa in attesa 		Una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si ha una chiamata non ACD, non DAC in attesa.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in attesa 		Si ha una chiamata ACD in attesa.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in attesa 		Una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si ha una chiamata ACD in attesa.
Automatico o Manuale	Chiamata DAC in attesa 		Si ha in una chiamata DAC in attesa.

Modalità di lavoro dell'agente visualizzata	Stato dell'agente visualizzato	Elemento visualizzato nell'area delle icone	Significato:
Automatico o Manuale	Chiamata DAC in attesa 		Una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si ha una chiamata DAC in attesa.
Automatico o Manuale	Aux o Aux con RC  (RC se applicabile)		Si sta eseguendo un'attività ausiliaria e non si è disponibili a ricevere chiamate DAC o ACD. * Nota: Se è stato appena eseguito l'accesso come agente, la modalità di lavoro è vuota.
Automatico o Manuale	Aux o Aux con RC  (RC se applicabile)		Una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si sta eseguendo un'attività ausiliaria e non si è disponibili a ricevere chiamate DAC o ACD. * Nota: Se è stato appena eseguito l'accesso come agente, la modalità di lavoro è vuota.
Automatico o Manuale	ACW 		Si sta eseguendo un'attività successiva alla chiamata e non si è disponibili a ricevere chiamate DAC o ACD.
Automatico o Manuale	ACW 		Una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si sta eseguendo un'attività successiva alla chiamata e non si è disponibili a ricevere chiamate DAC o ACD.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in corso  oppure Chiamata DAC in corso 	Aux in sospeso o Aux con RC in sospeso 	Si è attivi su una chiamata, si sta passando allo stato Aux e non si hanno chiamate in entrata o in sospeso.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in corso  oppure	Aux in sospeso o Aux con RC in sospeso 	Si è attivi su una chiamata, una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si sta passando allo stato Aux oppure una chiamata DAC o ACD è

Modalità di lavoro dell'agente visualizzata	Stato dell'agente visualizzato	Elemento visualizzato nell'area delle icone	Significato:
	Chiamata DAC in corso 		stata messa in attesa e si sta passando allo stato Aux. * Nota: Se una chiamata è stata messa in attesa, l'icona nella riga dello stato dell'agente è differente.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in corso  oppure Chiamata DAC in corso 	ACW in sospeso 	Si è attivi su una chiamata, si sta passando allo stato ACW e non si hanno chiamate in entrata o in sospeso.
Automatico o Manuale	Chiamata ACD in corso  oppure Chiamata DAC in corso 	ACW in sospeso  	Si è attivi su una chiamata, una chiamata DAC è in attesa in coda mentre si sta passando allo stato ACW oppure una chiamata DAC è in attesa in coda mentre una chiamata DAC o ACD è stata messa in attesa e si sta passando allo stato ACW. * Nota: Se una chiamata è stata messa in attesa, l'icona nella riga dello stato dell'agente è differente.

Informazioni sulle chiamate in entrata

Le informazioni visualizzate per una chiamata in entrata dipendono dal tipo di chiamata e dalla configurazione eseguita per il proprio sistema.

informazioni VDN

A seconda di come è stata configurata la programmazione del vettore per il proprio sistema, le chiamate in entrata possono incrociare più numeri di collegamento vettore (VDN) o restare nel numero VDN originario che le ha ricevute.

* **Nota:**

Un numero di collegamento vettore (VDN) è un numero di contatto in CM che viene, in generale, utilizzato come punto di ingresso di una chiamata in un call center. In molti casi,

è la mappatura di un numero di telefono 1–800 che un chiamante compone per accedere ai servizi forniti da un call center.

Se le chiamate incrociano più VDN, uno di questi VDN è configurato come VDN attivo per la chiamata. Il VDN attivo controlla le informazioni visualizzate nel deskphone che riceve la chiamata.

Il deskphone visualizza le seguenti informazioni: “informazioni_ID chiamante→ nome_VDN”, dove “informazioni_ID chiamante” è l'identificativo del chiamante, se disponibile, e “nome_VDN” è il nome amministrato del VDN attivo prima della consegna all'utente. Il VDN attivo per una chiamata reindirizzata non risposta, insieme a un indicatore di chiamata reindirizzata (CR), viene visualizzato per una chiamata in entrata, come nel caso di chiamate ricevute dal reindirizzamento per mancata risposta (RONA).



UUI ASAI

Quando si riceve una chiamata con Informazioni User-to-User (UUI), il tasto funzione UUI Info (Informazioni UUI) è acceso nello schermo del deskphone. Quando si preme il tasto UI Info (Informazioni UUI), viene visualizzata l'icona corrispondente, seguita dalle informazioni UUI. L'icona UUI viene utilizzata per distinguere le informazioni UUI dalle altre informazioni sulla chiamata, come le cifre raccolte.

Cifre raccolte

Se le cifre raccolte sono associate alla chiamata in entrata, le cifre vengono visualizzate nella riga dello stato dell'agente, senza richiedere alcuna azione da parte dell'utente. Viene visualizzata l'icona delle informazioni, seguita dalle informazioni sulle cifre raccolte.

Il momento in cui queste informazioni vengono cancellate dalla riga dello stato dell'agente dipende dalla configurazione del sistema.

Informazioni sull'indicatore di messaggio in attesa

Un LED rosso acceso nell'angolo superiore destro del deskphone e il pulsante messaggio sulla maschera del deskphone indicano la presenza di messaggi della posta vocale non aperti. Se è stata attivata la generazione di avvisi visivi, il LED nell'angolo lampeggia anche quando si riceve una chiamata in entrata. A seconda della configurazione del sistema, gli indicatori di messaggio in attesa indicano la presenza di messaggi per l'interno del deskphone o per l'ID dati di accesso agente dopo l'accesso dell'agente. Quando configurati per l'ID dati di accesso agente, gli indicatori di messaggio in attesa sono destinati all'agente quando è connesso. Subito dopo l'accesso dell'agente, lo schermo visualizza “MWI is indicated for the Agent ID” (MWI indicato per l'ID agente) o “MWI is indicated for the extension” (MWI indicato per l'interno).

Il deskphone può essere configurato anche per indicare quando in altri interni sono presenti messaggi della posta vocale non aperti, utilizzando l'indicazione della spia di tasti funzione

indicatore attesa messaggio (MWI) specifici definiti per ciascun interno da monitorare. Se l'amministratore ha attivato questa funzione, la spia del pulsante è verde oppure l'icona del touchscreen visualizza una busta aperta quando esistono messaggi non aperti per gli interni configurati nel deskphone.



Quando vengono cancellati tutti i messaggi, la busta apparirà chiusa.



Capitolo 2: Operazioni dell'agente del call center

Informazioni sulle funzioni dell'agente del call center

La maggior parte delle funzioni del call center è provvisoria e configurata dall'amministratore di sistema. Potrebbero non essere visualizzate tutte le funzioni descritte nei due capitoli successivi.

Il nome della funzione visualizzato nel deskphone dipende dalle impostazioni di visualizzazione del deskphone e dal punto del display in cui la funzione compare.

Informazioni sui codici di motivazione

Alcune funzioni del call center, come Logout agente e lo stato attività ausiliaria (AUX), possono richiedere l'immissione di un codice di motivazione.

I codici di motivazione sono configurati come "Forced" (Forzato), "Requested" (Richiesto) o "None" (Nessuno). Il termine forzato significa che deve essere immesso un codice di motivazione e il termine richiesto indica che è possibile evitare di immettere un codice di motivazione.

Se l'amministratore di sistema non ha configurato i codici di motivazione, all'utente potrebbe non essere richiesto di immetterne uno.

Per ulteriori informazioni sui codici di motivazione utilizzati dal sistema, contattare l'amministratore di sistema o il supervisore.

Accesso di un agente

Prerequisiti

Per eseguire l'accesso come agente, l'utente deve essere registrato nella rete Avaya Aura ed è necessario disporre dell'ID agente e, se richiesto dall'amministratore di sistema, della password.

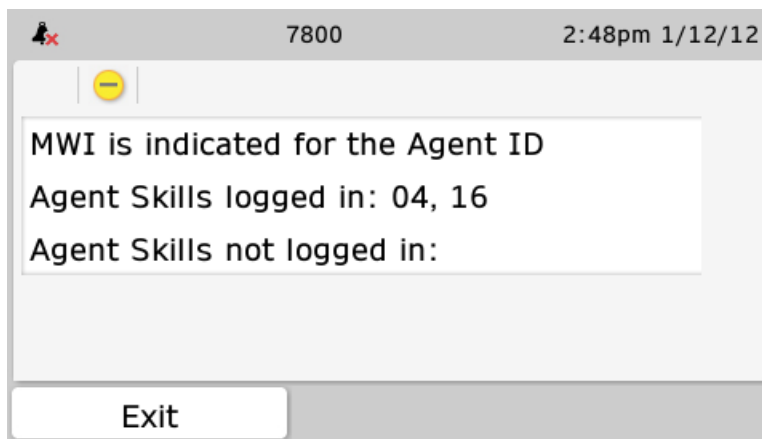
Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **Dati di accesso agente** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.
4. Immettere l'ID agente.
5. Premere **Invio** o premere il pulsante **OK**.
6. Se è stata configurata la password di un agente, immetterla. In caso contrario, procedere con il seguente passaggio.
7. Premere **Invio** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Il deskphone visualizza le seguenti informazioni:

- Se l'indicatore di messaggio in attesa è stato configurato per l'ID agente o per l'interno
- Quali specialità dell'agente sono state assegnate all'utente e con quali è stato eseguito l'accesso
- Quali specialità dell'agente sono state assegnate all'utente, ma non è stato eseguito l'accesso, forse perché tale specialità assegnata ha raggiunto un limite di sistema predeterminato



* Nota:

È possibile visualizzare le informazioni sulle specialità in qualsiasi momento premendo il tasto softkey Skills (Specialità) dalla schermata Features (Funzioni).

All'accesso, lo stato dell'agente è attività ausiliaria (AUX) e non gli è stata assegnata una modalità di lavoro. È necessario selezionare una modalità di lavoro per diventare disponibili.

Dopo l'accesso, la funzione Dati di accesso agente diventa la funzione Logout agente.

 Nota:

Se si immette una password errata, viene emesso un segnale acustico e viene visualizzato sul display il seguente messaggio di errore: "Incorrect Login information— Try Again" (Informazioni di accesso errate. Riprovare).

Disconnessione di un agente

Prerequisiti

L'amministratore di sistema può configurare i codici di motivazione come "Forced" (Forzato); questo significa che deve essere immesso un codice di motivazione alla disconnessione dell'agente. Per ulteriori informazioni sui codici di motivazione utilizzati dal sistema, contattare l'amministratore di sistema o il supervisore.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **Logout agente** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.
4. Se configurato dall'amministratore di sistema, immettere il codice di motivazione per la disconnessione.
5. Premere **Invio** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Dopo la disconnessione, la funzione Logout agente diventa la funzione Dati di accesso agente.

Attivazione di Attività successiva alla chiamata (ACW)

Informazioni su questa attività

È possibile attivare Attività successiva alla chiamata (ACW) in qualsiasi momento mentre si è connessi come agente. Se Attività successiva alla chiamata (ACW) è stata attivata durante una chiamata, il telefono indica che tale funzione è in sospenso finché la chiamata attiva non viene rilasciata.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **Attività successiva alla chiamata (ACW)** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Viene visualizzata l'icona Attività successiva alla chiamata (ACW) () nella riga dello stato dell'agente.

Attivazione di attività ausiliaria (AUX)

Informazioni su questa attività

È possibile attivare lo stato attività ausiliaria (AUX) per notificare al sistema che in questo momento non si è disponibili per alcuna chiamata.

Se configurato dall'amministratore di sistema, potrebbe essere necessario specificare un motivo immettendo un codice di motivazione.

Nota:

Il deskphone supporta la funzione Interruptible Aux work (Attività ausiliaria con interruzione). Se configurata per il sistema, questa funzione può visualizzare messaggi quali "You are needed" (Utente richiesto) e il sistema può modificare lo stato in risposta automatica (AI) o risposta manuale (MI).

Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sui codici di motivazione](#) alla pagina 21.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **attività ausiliaria (AUX)** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.
4. Se sono stati configurati codici di motivazione forzati o opzionali da parte dell'amministratore di sistema, immettere il codice di motivazione.

5. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Viene visualizzata l'icona attività ausiliaria (AUX) () nella riga dello stato dell'agente seguita dal codice di motivazione (se immesso) o l'icona Aux Work Pending (Attività ausiliaria in sospeso) () nella visualizzazione della riga superiore seguita dal codice di motivazione (se immesso).

* Nota:

L'icona Aux Work Pending (Attività ausiliaria in sospeso) viene visualizzata se si attiva attività ausiliaria (AUX) mentre si è attivi su una chiamata. Una volta rilasciata la chiamata, si accede allo stato attività ausiliaria (AUX).

Attivazione di risposta automatica (AI)

Informazioni su questa attività

La modalità di lavoro risposta automatica (AI) consente di tornare alla coda di distribuzione automatica delle chiamate (ACD) disponibile non appena si termina la chiamata in corso.

* Nota:

Nella maggior parte delle configurazioni, è disponibile la funzione risposta automatica (AI) o risposta manuale (MI), ma non entrambe.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco **Features** (Funzioni).
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **risposta automatica (AI)** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Vengono visualizzate le icone Automatico e Disponibile () nella riga dello stato dell'agente e l'utente è disponibile per effettuare le chiamate.

Attivazione di risposta manuale (MI)

Informazioni su questa attività

Per la modalità di lavoro risposta manuale (MI) è necessario premere il pulsante risposta manuale (MI) dopo ciascuna chiamata per potersi rendere disponibili al fine di fornire assistenza per la coda ACD.

 Nota:

Nella maggior parte delle configurazioni, è disponibile la funzione risposta automatica (AI) o risposta manuale (MI), ma non entrambe.

In modalità risposta manuale (MI), il sistema modifica automaticamente lo stato in Attività successiva alla chiamata (ACW) non appena si termina la chiamata in corso. Per tornare alla coda ACD disponibile, è necessario attivare nuovamente la modalità risposta manuale (MI).

 Nota:

A seconda del provisioning, all'utente potrebbe essere richiesto di immettere un contatore pressioni dei tasti o un Codice attività chiamata (CWC) prima che gli venga consentito di accedere alla modalità risposta manuale (MI). Per ulteriori informazioni, contattare il supervisore.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **risposta manuale (MI)** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Vengono visualizzate le icone Manuale e Disponibile nella riga dello stato dell'agente.

Attivazione di Logout Override (Ignora disconnessione)

Informazioni su questa attività

Se configurato dall'amministratore di sistema, il sistema si disconnette automaticamente a un'ora predefinita. Se è necessario continuare a lavorare dopo l'ora pianificata, utilizzare la funzione Logout Override (Ignora disconnessione) per disattivare la disconnessione automatica.

✱ **Nota:**

È necessario attivare la funzione Logout Override (Ignora disconnessione) prima dell'ora della disconnessione specificata.

Se si è attivi su una chiamata ed è stata raggiunta l'ora della disconnessione predefinita impostata dall'amministratore, viene emesso un segnale acustico per indicare che la disconnessione è in sospeso. È possibile richiedere di ignorare la disconnessione durante la chiamata; il segnale acustico cessa e si resterà connessi finché la chiamata non è stata rilasciata.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **Logout Override** (Ignora disconnessione) utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Viene visualizzata l'icona di Logout Override (Ignora disconnessione) () nella visualizzazione della riga superiore se la funzione è stata attivata prima che venga raggiunta l'ora della disconnessione predefinita.

Capitolo 3: Operazioni del deskphone del call center

Risposta e chiusura di una chiamata

Informazioni su questa attività

Quando è stato eseguito l'accesso, si è disponibili e si riceve una chiamata ACD in entrata, il telefono visualizza una stringa di un massimo di 16 cifre nella riga delle informazioni sull'agente, se le cifre raccolte sono associate alla chiamata.

Procedura

1. Quando si riceve una chiamata in entrata, è possibile:
 - Premere **Answer** (Rispondi) per rispondere alla chiamata.
 - Premere **Ignore** (Ignora) per disattivare la generazione di avvisi senza rispondere alla chiamata.
2. Premere **Rilascia** per terminare la chiamata in corso.

Risultato

Se alla chiamata in entrata sono associate le informazioni sulle cifre raccolte, queste vengono automaticamente visualizzate nella riga delle informazioni sull'agente. Viene visualizzata

l'icona delle informazioni () prima delle cifre.

Se alla chiamata in entrata sono associate le informazioni UUI, il pulsante UUI Info (Informazioni UUI) è acceso. Quando si preme il pulsante UUI Info (Informazioni UUI), il deskphone visualizza le informazioni UUI nella riga delle informazioni sull'agente, con l'icona

UUI () visualizzata prima delle informazioni sulla chiamata. Le informazioni UUI sostituiscono le informazioni sulle cifre raccolte per un breve periodo di tempo prima di tornare a visualizzarle.

Quando si riceve una chiamata in entrata, il deskphone utilizza la funzione del numero di collegamento vettore (VDN) e visualizza alcune informazioni sul chiamante sullo schermo del display del deskphone.

Immissione dei contatori pressioni dei tasti

La funzione contatore pressioni dei tasti consente all'amministratore di definire fino a nove differenti eventi correlati al cliente utilizzando i tasti 0-9.

*** Nota:**

Il contatore pressioni dei tasti 0 viene utilizzato per tenere traccia di eventuali problemi della qualità audio. Può essere immesso in qualsiasi modalità di lavoro o stato dell'agente finché si è connessi come agente.

Informazioni su questa attività

Utilizzare questi tasti predefiniti per indicare il numero di volte in cui si verifica un determinato evento. In un'unica chiamata, è possibile inviare tutti i contatori pressioni dei tasti configurati e ripeterli tutte le volte in cui si verifica l'incidente.

Per immettere un contatore pressioni dei tasti, è necessario aver eseguito l'accesso ed essere:

- Attivi su una chiamata ACD o DAC
- oppure
- Nello stato ACW dopo la disconnessione da una chiamata
- oppure
- Nello stato ACW a tempo dopo la disconnessione da una chiamata

Se non si è in uno qualsiasi di questi stati, il deskphone visualizza "INVALID STATE" (STATO NON VALIDO) nella riga superiore e le informazioni sul contatore pressioni dei tasti non vengono inviate. Inoltre, il LED associato a questa funzione o al deskphone tattile equivalente risulterà tremolante.

La schermata delle funzioni visualizza contatore pressioni dei tasti (n.), dove n. è il numero da 0 a 9 che l'amministratore di sistema ha definito per eventi del cliente specifici.

Per ulteriori informazioni sugli eventi definiti, contattare il supervisore o l'amministratore di sistema.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **contatore pressioni dei tasti** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Le informazioni sul contatore pressioni dei tasti vengono inviate al server CC Elite.

Immissione dei codici attività chiamata (CWC)

Informazioni su questa attività

La funzione Codice attività chiamata (CWC) consente di inserire un Codice attività chiamata (CWC), se configurato dall'amministratore di sistema. Il Codice attività chiamata (CWC) può avere una lunghezza massima di 16 cifre.

Per immettere codici attività chiamata (CWC), è necessario aver eseguito l'accesso ed essere:

- Attivi su una chiamata ACD o DAC, oppure
- Nello stato ACW dopo la disconnessione da una chiamata, oppure
- Nello stato ACW a tempo dopo la disconnessione da una chiamata

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **Codice attività chiamata (CWC)** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.
4. Immettere il codice.
5. Premere **Invio** o premere il tasto # oppure premere il pulsante **OK**.

Risultato

Il Codice attività chiamata (CWC) viene inviato al server CC Elite.

Visualizzazione di Queue Stats (Statistiche coda)

Informazioni su questa attività

La funzione Queue Stats (Statistiche coda) visualizza le seguenti informazioni nello schermo del deskphone per 10 secondi:

- Nome configurato del gruppo di specialità associato al tasto funzione Queue Stats (Statistiche coda)
- Ora della chiamata meno recente in coda
- Numero di chiamate in coda

L'etichetta del tasto funzione Queue Stats (Statistiche coda) viene visualizzata come **Queue Stats** (Statistiche coda) seguita dal numero della specialità tra parentesi, ad esempio, **Queue Stats (Statistiche coda) (4)**.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni)**.
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **Queue Stats** (Statistiche coda) utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.

Risultato

Le statistiche della coda vengono visualizzate nella riga delle informazioni sull'agente.

Se VuStats è attiva quando si preme la funzione Queue Stats (Statistiche coda), il deskphone disattiva la sessione di VuStats quando vengono ricevute le statistiche della coda e la riga delle informazioni sull'agente viene sovrascritta con le informazioni sulle statistiche della coda.

* Nota:

Oltre alle informazioni indicate sopra visualizzate premendo il tasto funzione Queue Stats (Statistiche coda), il deskphone visualizza anche le icone associate al tasto funzione, in base alle statistiche della coda ricevute da CC Elite, che sono associate alla specialità assegnata al tasto funzione Queue Stats (Statistiche coda).

Se esiste almeno una chiamata nella coda delle specialità, la spia della funzione diventa fissa. Se è stata raggiunta la soglia configurata per il numero di chiamate in coda, viene

visualizzata l'icona appropriata (). Se è stata raggiunta la soglia configurata per la

chiamata meno recente in coda, viene visualizzata l'icona appropriata (). Quando vengono raggiunte entrambe le condizioni della soglia, la spia della funzione risulta tremolante.

Visualizzazione di VuStats

Informazioni su questa attività

La funzione VuStats consente al deskphone di visualizzare dettagli dei rapporti specifici, quali le informazioni correlate a VDN, specialità, linee o agenti.

Il formato delle informazioni che il deskphone visualizza dipende da come l'amministratore di sistema ha amministrato il numero del formato associato al tasto funzione. I numeri del formato supportati sono compresi da 1 a 50. Queste informazioni vengono visualizzate nella riga delle informazioni sull'agente.

Se le informazioni superano una riga, selezionare la riga delle informazioni sull'agente premendo il tasto funzione accanto a essa e utilizzare il tasto softkey **All** (Tutto) per visualizzare le informazioni complete su VuStats. È importante notare che se il numero del formato corrente è collegato a un altro numero del formato mediante la relativa configurazione, viene visualizzato il tasto softkey **Avanti** quando è selezionata la riga delle informazioni sull'agente mentre viene visualizzato VuStats. Utilizzare **Avanti** per visualizzare le informazioni su VuStats associate al numero del formato successivo. Utilizzare **ExitVu** (Chiudi VuStats) nella riga delle informazioni sull'agente per disattivare la sessione di VuStats.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **VuStats** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**.
4. Premere le informazioni su VuStats visualizzate nella riga delle informazioni sull'agente.
5. Immettere il numero della risorsa (specialità, VDN, ID agente o fascio di linee) quando viene richiesto dal deskphone e premere **Invio**.
6. Premere **Invio** per visualizzare il formato di VuStats successivo, se applicabile.
7. Premere **All** (Tutto) per visualizzare VuStats nell'intero schermo del display, se le informazioni superano una riga.
8. Premere **Back** (Indietro) per tornare alla visualizzazione a riga singola.
9. Premere **Esci** per disattivare la sessione di VuStats corrente.

Attivazione di assistenza del supervisore

Informazioni su questa attività

Utilizzare la funzione assistenza del supervisore se è necessaria assistenza da parte del supervisore durante una chiamata o se non è in corso una chiamata e occorre contattare il supervisore. Quando il supervisore risponde alla chiamata, è possibile scegliere di mettere in conferenza il supervisore con il chiamante, trasferire la chiamata in corso al supervisore o disconnettere il supervisore e tornare alla chiamata corrente.

L'etichetta del tasto funzione di assistenza del supervisore viene visualizzata come **assistenza (n.)**, dove n. è il numero della specialità. Tuttavia, il numero della specialità può essere vuoto. Se il numero della specialità è vuoto, CC Elite determina il numero della specialità appropriato da associare alla chiamata di assistenza del supervisore.

Procedura

1. Premere le frecce di navigazione a destra o a sinistra per accedere all'elenco (Funzioni). **Toccare Features (Funzioni) per accedere all'elenco Features (Funzioni).**
2. Dall'elenco Features (Funzioni), selezionare **assistenza** utilizzando le frecce di navigazione su o giù.
3. Premere **Seleziona** o premere il pulsante **OK**. La chiamata attiva viene messa in attesa e l'utente è indirizzato al supervisore.

Risultato

Se si è attivi su una chiamata, questa viene messa in attesa mentre viene contattato il supervisore.

Dopo che il supervisore ha risposto alla chiamata, il display visualizza ancora i tasti softkey **Conf** e **Trans** (Tras).

Visualizzazione delle informazioni UUI ASAI

Informazioni su questa attività

Se alla chiamata in entrata sono associate le informazioni UUI, il tasto funzione UUI Info (Informazioni UUI) è acceso. Quando si preme il pulsante UUI Info (Informazioni UUI), il deskphone visualizza le informazioni UUI nella riga delle informazioni sull'agente, con l'icona

UUI () visualizzata prima delle informazioni sulla chiamata. Le informazioni UUI sostituiscono le informazioni sulle cifre raccolte per un breve periodo di tempo prima di tornare a visualizzarle.

Procedura

1. Premere il tasto funzione UU Info (Informazioni UUI) per visualizzare le informazioni associate alla chiamata.
 2. Se le informazioni UUI associate alla chiamata sono troppo lunghe per essere visualizzate nello schermo, premere **Avanti** per visualizzare le informazioni UUI intere.
 3. Premere **Esci** per cancellare le informazioni UUI dallo schermo.
-

Indice

A

accesso	21
area delle icone	9
assistenza del supervisore	34
attivazione	34
attività ausiliaria (AUX)	10 , 12 , 24
attivazione	24
in sospeso	12
Attività successiva alla chiamata (ACW)	10-12 , 23
attivazione	23
in sospeso	12

C

chiamate	13 , 18 , 19 , 29 , 34
avviso della soglia	13
cifre raccolte	13 , 19
in coda	13
in entrata	13 , 18
informazioni VDN	18
messe in attesa	13
rilascio	29
risposta	29
UUI	13 , 19 , 34
cifre raccolte	13 , 19 , 29
Codice attività chiamata (CWC)	31
immissione	31
codici di motivazione	21 , 24
immissione	24
contatore pressioni dei tasti	30
zero	30

D

differenze dei telefoni H.323	7
disconnessione	23
Disponibile	10 , 12
in sospeso	12

F

Forced Logout (Disconnessione forzata)	11 , 12
ignorare	11 , 12
in sospeso	12
funzioni configurate	21

I

icone visualizzate	11
informazioni RONA	18
informazioni UUI	13 , 19 , 29 , 34
informazioni UUI ASAI	19
informazioni VDN	18 , 29

L

Logout Override (Ignora disconnessione)	26
attivazione	26

M

modalità di lavoro dell'agente	9 , 10
MWI, posta vocale	19

N

note legali	2
-------------------	-------------------

Q

Queue Stats (Statistiche coda)	13 , 31
visualizzazione	31

R

riga delle informazioni sull'agente	9
riga dello stato dell'agente	8 , 15
combinazioni della visualizzazione	15
risposta automatica (AI)	25
attivazione	25
risposta manuale (MI)	26
attivazione	26

S

Schermate del telefono dell'agente del call center	8
specialità	22
stati delle spie	14
stato dell'agente	10

