



Guida di Avaya Contact Center Select Agent Desktop

Versione 6.4
Edizione 01.02
Dicembre 2014

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 da Avaya su diversi supporti che potrebbero includere le informazioni sul prodotto, le istruzioni d'uso e le specifiche sulle prestazioni che Avaya potrebbe rendere generalmente disponibili agli utenti dei propri prodotti e Servizi ospitati. 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 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 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 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. Sono, inoltre, 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 <http://www.support.avaya.com> o 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.

Licenze

I TERMINI DI LICENZA DEL SOFTWARE DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA ALL'INDIRIZZO [HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](http://support.avaya.com/LICENSEINFO), O SU UN SITO INDICATO SUCCESSIVAMENTE DA AVAYA, SONO APPLICABILI A CHIUNQUE ABBAIA 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. Qualora la documentazione relativa all'ordine non identificasse espressamente un tipo di licenza, la licenza applicabile sarà una

Licenza per sistema designato. 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 processore designato che ospita 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, attualmente disponibile tramite licenza di Avaya, è il software contenuto nell'elenco dei prodotti di Heritage Nortel alla pagina <http://support.avaya.com/LicenseInfo> (al collegamento "Heritage Nortel Products") o su un sito analogo indicato successivamente da Avaya. Per il software Heritage Nortel, Avaya concede all'Utente 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 soltanto per l'incorporamento, l'esecuzione o la comunicazione con apparecchiature Avaya. 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.

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 <http://support.avaya.com/Copyright> oppure su un sito analogo indicato successivamente da Avaya.

L'utente accetta i Termini di terze parti per tutti i Componenti di terzi.

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 <http://support.avaya.com> o un sito indicato successivamente da Avaya. È consigliabile riferire sospette vulnerabilità della protezione relative ai prodotti Avaya mediante l'invio di un messaggio di posta elettronica all'indirizzo: securityalerts@avaya.com.

Download della documentazione

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

Come contattare l'assistenza Avaya

Visitare il sito Web dell'assistenza di Avaya <http://support.avaya.com> per articoli e avvisi sui prodotti o sui Servizi ospitati oppure 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 <http://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

Avaya, the Avaya logo, Avaya one-X® Portal, Avaya Aura® Communication Manager, Avaya Aura® Experience Portal, Avaya Aura® Orchestration Designer, Avaya Aura® Session Manager, Avaya Aura® System Manager, and Application Enablement Services are either registered trademarks or trademarks of Avaya Inc. in the United States of America and/or other jurisdictions.

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
Destinatari	9
Risorse correlate	9
Documentazione	9
Visualizzazione dei video di Avaya Mentor	10
Assistenza	11
Capitolo 2: Panoramica su Avaya Contact Center Select	12
Prerequisiti	13
Capitolo 3: Utilizzo di Agent Desktop	14
Installazione di Agent Desktop	14
Avvio di Agent Desktop	14
Creazione di un collegamento a Agent Desktop	15
Connessione a Agent Desktop	15
Accesso a Agent Desktop per Microsoft Lync	16
Interfaccia utente di Agent Desktop	17
Paradigma di un oggetto di lavoro	17
Barra superiore	17
Finestra Elenco di lavoro	18
Barra delle azioni	19
Preferenze utente	20
Finestre popup in Agent Desktop	21
Personalizzazione delle impostazioni della finestra di Agent Desktop	21
Icona della barra delle applicazioni di Agent Desktop	22
Tasti di scelta rapida in Agent Desktop	22
Statistiche agente	22
Pannello di Agent Desktop	24
Modifica della password	25
Utilizzo della home page configurabile di Agent Desktop	26
Impostazione della visualizzazione degli elementi di lavoro	26
Scambio dei pannelli in Agent Desktop	27
Visualizzazione dei tasti di scelta rapida in Agent Desktop	28
Modifica dello stato su Pronto	28
Modifica dello stato su Non pronto	28
Modifica allo stato in Non pronto quando si è impegnati con un contatto	29
Accesso alla scheda Statistiche agente	29
Visualizzazione del grafico delle statistiche skillset	30
Visualizzazione del grafico delle statistiche agente	30
Attivazione degli avvisi del livello di servizio	30
Uso del titolo statistiche	31
Raccolta e caricamento dei file di registro dal pannello di Agent Desktop	31
Verifica della connessione di rete nel pannello di Agent Desktop	32
Registrazione di un video delle azioni in Agent Desktop	33

Modifica delle impostazioni di registrazione del pannello di Agent Desktop.....	33
Accesso alla Guida in linea.....	34
Chiusura dei contatti se si riceve un messaggio di disconnessione forzata.....	34
Informazioni sulle modifiche del supervisore allo stato Pronto.....	35
Disconnessione da Agent Desktop.....	35
Rimozione del software client Agent Desktop	36
Capitolo 4: Telefonia.....	37
Accettazione di una chiamata.....	38
Rifiuto di una chiamata.....	38
Immissione di un codice attività.....	38
Immissione di un codice elemento attività successiva alla chiamata.....	39
Messa in attesa di una chiamata.....	40
Ripresa di una chiamata in attesa.....	40
Trasferimento di una chiamata.....	40
Messa in conferenza di un altro agente.....	41
Messa in conferenza di un supervisore.....	41
Termine di una chiamata.....	42
Chiamata ad un supervisore.....	42
Esecuzione di una chiamata.....	42
Utilizzo di cifre DTMF.....	43
Utilizzo del pulsante Emergenza.....	43
Osservazione di un contatto vocale.....	43
Intervento su un contatto vocale.....	44
Unione di due chiamate.....	45
Esecuzione di una chiamata durante una chiamata vocale esistente	45
Accettazione di una chiamata vocale in entrata durante una chiamata vocale esistente di skillset	46
Chiamata di un agente tramite Presenza contatti.....	46
Ricerca di un contatto nella rubrica.....	47
Chiamata di un agente tramite la rubrica.....	47
Filtro dei contatti tramite la rubrica.....	48
Contrassegno di un contatto nella rubrica.....	48
Configurazione della visualizzazione delle colonne nella rubrica.....	49
Aggiunta di un contatto personalizzato.....	50
Modifica di un contatto personalizzato.....	51
Eliminazione di un contatto personalizzato.....	51
Utilizzo della scheda Cronologia chiamate.....	52
Capitolo 5: Telefonia - Modalità Altro telefono.....	54
Accesso a Agent Desktop in modalità Altro telefono.....	55
Accettazione di una chiamata in modalità Altro telefono.....	55
Trasferimento di una chiamata in modalità Altro telefono.....	56
Messa in conferenza di un altro agente in modalità Altro telefono.....	57
Recupero della chiamata nail-up.....	57
Capitolo 6: Dettagli su clienti e contatti.....	59
Prerequisiti per l'utilizzo dei dettagli su clienti e contatti.....	59
Creazione di un record cliente.....	59

Ricerca di un cliente.....	60
Aggiunta o modifica di informazioni sui clienti.....	61
Impostazione dello stato bloccato per un numero di telefono del cliente.....	62
Annullamento dello stato bloccato per un numero di telefono del cliente.....	62
Visualizzazione di un elemento intrinseco.....	62
Copia di un elemento intrinseco.....	63
Visualizzazione delle informazioni utente a utente.....	63
Modifica delle informazioni utente a utente.....	63
Visualizzazione degli elementi intrinseci del contatto cliente.....	64
Avvio manuale di un'applicazione associata a elementi intrinseci.....	64
Ricerca di un contatto.....	65
Stampa dei risultati di ricerca.....	66
Visualizzazione di un contatto.....	66
Apertura di un contatto.....	66
Chiusura dei contatti.....	67
Capitolo 7: Chiamate e richiamate in uscita.....	68
Accettazione di un contatto in uscita.....	69
Rifiuto di un contatto in uscita.....	69
Come effettuare una chiamata in uscita.....	69
Utilizzo di un questionario.....	70
Registrazione del risultato.....	71
Fine della chiamata.....	71
Pianificazione di una richiamata.....	72
Chiamata manuale del cliente.....	72
Capitolo 8: E-mail.....	74
Approvazione dei messaggi e-mail da parte del supervisore.....	76
Accettazione di un messaggio e-mail in entrata.....	78
Rifiuto di un messaggio e-mail in entrata.....	78
Verifica delle informazioni sui clienti.....	78
Reimpostazione password cliente	79
Risposta a un messaggio e-mail.....	79
Creazione di un messaggio e-mail.....	81
Utilizzo della rubrica per rispondere a un contatto.....	81
Rimozione di un nome dall'elenco dei destinatari.....	82
Creazione di un modello di risposta.....	83
Definizione della cartella del modello predefinito.....	83
Utilizzo di un modello di risposta.....	83
Definizione della cartella predefinita degli allegati.....	84
Aggiunta di un allegato alla risposta via e-mail.....	84
Visualizzazione degli allegati e-mail.....	85
Rimozione di un allegato da una risposta e-mail.....	85
Aggiunta di immagini inline.....	85
Uso del controllo ortografico.....	87
Chiusura di un contatto e-mail.....	87
Come posporre il lavoro su un contatto.....	88
Follow-up di un contatto.....	88
Trasferimento di un contatto all'interno del Contact Center.....	89

Trasferimento di un contatto all'esterno del Contact Center.....	89
Stampa dei dettagli di un contatto.....	90
Invio di un messaggio e-mail a un agente tramite la rubrica.....	90
Approvazione dei messaggi e-mail.....	91
Rifiuto di un messaggio e-mail inviato per l'approvazione.....	92
Nuova bozza di un messaggio e-mail rifiutato.....	92
Capitolo 9: Messaggio fax.....	94
Prerequisiti.....	94
Accettazione di un messaggio fax in entrata.....	94
Rifiuto di un messaggio fax in entrata.....	95
Controllo di un messaggio fax.....	95
Risposta a un messaggio fax.....	95
Chiusura di un messaggio fax.....	96
Trasferimento di un messaggio fax.....	96
Capitolo 10: Documento acquisito tramite scansione.....	98
Prerequisiti.....	98
Accettazione di un messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione.....	98
Rifiuto di un messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione.....	99
Controllo di un messaggio con un documento acquisito tramite scansione.....	99
Risposta a un messaggio con documento acquisito tramite scansione.....	100
Chiusura di un messaggio con un documento acquisito tramite scansione.....	100
Trasferimento di un documento acquisito tramite scansione.....	101
Capitolo 11: Messaggi di posta vocale.....	102
Prerequisiti.....	102
Accettazione di un messaggio di posta vocale in entrata.....	102
Rifiuto di un messaggio di posta vocale in entrata.....	103
Ascolto di un messaggio di posta vocale.....	103
Risposta a un messaggio di posta vocale.....	103
Chiusura di un messaggio di posta vocale.....	104
Trasferimento di un messaggio di posta vocale.....	104
Capitolo 12: Messaggi di testo SMS.....	105
Prerequisiti.....	105
Accettazione di un messaggio di testo SMS in entrata.....	105
Rifiuto di un messaggio di testo SMS in entrata.....	106
Risposta a un messaggio di testo SMS.....	106
Uso del controllo ortografico.....	107
Chiusura di un contatto messaggio di testo SMS.....	107
Trasferimento di un messaggio di testo SMS.....	108
Capitolo 13: Comunicazioni Web.....	109
Accettazione di un contatto Comunicazioni Web.....	109
Personalizzazione del nome di una scheda.....	111
Rifiuto di un contatto Comunicazioni Web.....	112
Invio di un messaggio chat.....	112
Aggiunta di una frase automatica a un messaggio chat.....	112
Invio di una pagina Web a un cliente.....	113
Trasferimento di una comunicazione Web a uno skillset.....	113

Trasferimento di una sessione chat.....	114
Mettere in conferenza una sessione chat.....	115
Osservazione di un contatto di comunicazione Web.....	115
Intervento in un contatto di comunicazione Web.....	116
Fine di una sessione di conversazione testuale.....	117
Invio della trascrizione chat in un messaggio e-mail.....	118
Capitolo 14: Business Continuity	119
Gestione della perdita del controllo del telefono da tavolo	119
Gestione dell'aggiornamento dei contatti multimediali durante uno switchover.....	120
Gestione dei problemi di comunicazione con il server.....	120
Gestione dei problemi di configurazione all'avvio di Agent Desktop.....	121

Capitolo 1: Introduzione

Scopo

In questa sezione sono descritte le attività che gli agenti di Avaya Contact Center Select possono eseguire tramite Agent Desktop.

Destinatari

Questa guida si rivolge ai supervisori e agli agenti del contact center che utilizzano Agent Desktop in una soluzione Avaya Contact Center Select.

Risorse correlate

Documentazione

Nella seguente tabella sono elencati i documenti relativi a Avaya Contact Center Select. Scaricare i documenti dal sito Web di supporto Avaya all'indirizzo <http://support.avaya.com>

Titolo	Utilizzare questo documento per:	A chi si rivolge questo documento
Panoramica		
<i>Descrizione della soluzione Avaya Contact Center Select</i>	In questo documento viene fornita una descrizione tecnica di Avaya Contact Center Select. Vengono illustrate le funzioni del prodotto, le specifiche, la gestione delle licenze e l'interoperabilità con altri prodotti supportati.	• Tecnico vendite • Tecnico implementazione • Architetti soluzioni
Implementazione		
<i>DVD per la distribuzione di Avaya Contact Center Select</i>	In questo documento sono incluse informazioni sull'installazione tramite DVD, la configurazione iniziale e la verifica di Avaya Contact Center Select. Sono, inoltre, contenute informazioni sulla	• Tecnico vendite • Tecnico implementazione

La tabella continua...

Titolo	Utilizzare questo documento per:	A chi si rivolge questo documento
	gestione e sulla risoluzione dei problemi del server Avaya Contact Center Select.	
<i>Distribuzione di Avaya Contact Center Select Software Appliance</i>	In questo documento sono contenute informazioni su preparazione, distribuzione, configurazione iniziale e verifica di Avaya Contact Center Select Software Appliance (VMware OVA). Sono, inoltre, contenute informazioni sulla gestione e sulla risoluzione dei problemi dell'appliance software.	• Tecnico vendite • Tecnico implementazione
<i>Distribuzione di Avaya Contact Center Select Hardware Appliance</i>	In questo documento sono contenute informazioni su installazione, configurazione iniziale e verifica di Avaya Contact Center Select Hardware Appliance (server fisico). Sono inoltre contenute informazioni sulla gestione e sulla risoluzione dei problemi dell'appliance hardware.	• Tecnico vendite • Tecnico implementazione
<i>Avaya Contact Center Select Business Continuity</i>	Questo documento contiene informazioni sulla distribuzione di Avaya Contact Center Select Business Continuity.	• Tecnico vendite • Tecnico implementazione
Utilizzo		
<i>Amministrazione di Avaya Contact Center Select</i>	In questo documento sono contenute informazioni e procedure per configurare gli utenti, gli skillset e i dati di configurazione dei contact center. Sono, inoltre, contenute informazioni sulla creazione di rapporti cronologici e in tempo reale di Avaya Contact Center Select.	• Amministratori del sistema • Supervisor di contact center
<i>Amministrazione avanzata di Avaya Contact Center Select</i>	In questo documento sono contenute informazioni sulla gestione del server Avaya Contact Center Select, sulle licenze e sulla configurazione multimediale.	• Amministratori del sistema
<i>Upgrade e applicazione di patch a Avaya Contact Center Select</i>	Questo documento contiene informazioni sull'upgrade e sull'applicazione di patch a Avaya Contact Center Select.	• Amministratori del sistema
<i>Guida di Agent Desktop Avaya Contact Center Select</i>	In questo documento vengono fornite informazioni e procedure per gli agenti che utilizzano Agent Desktop per accettare, gestire e chiudere i contatti di tutti i tipi di supporto in Avaya Contact Center Select.	• Agenti di contact center

Visualizzazione dei video di Avaya Mentor

I video di Avaya Mentor offrono 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:
 - Nel campo di **ricerca** digitare `Avaya Mentor Videos` per visualizzare un elenco dei video disponibili.
 - Nel campo di **ricerca** digitare il nome del prodotto. Nella pagina Search Results selezionare **Video** nella colonna **Content Type** a sinistra.
- Per accedere ai video di Avaya Mentor su YouTube, visitare il sito Web <http://www.youtube.com/AvayaMentor> ed effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Immettere una o più parole chiave nel campo Cerca nel canale per trovare un prodotto o un argomento specifico.
 - Scorrere le playlist e fare clic sul nome di un argomento per visualizzare l'elenco disponibile di 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, scaricamenti e risoluzioni a problemi. Utilizzare il sistema di richiesta di assistenza online per creare una richiesta di assistenza tecnica. Chattare 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.

Capitolo 2: Panoramica su Avaya Contact Center Select

Avaya Contact Center Select è una soluzione di esperienza cliente multimediale, vocale e collaborativa sensibile al contesto che consente alle piccole e medie imprese di prevedere, accelerare e migliorare le interazioni del cliente. Avaya Contact Center Select utilizza il sistema telefonico Avaya IP Office per fornire una piattaforma di telefonia in tempo reale. Avaya IP Office è un sistema telefonico flessibile e scalabile specificamente progettato per le piccole e medie imprese. IP Office supporta un'ampia gamma di telefoni e dispositivi per l'utilizzo nei contact center.

Agent Desktop è un'applicazione client a interfaccia singola utilizzata per interagire con i clienti. È possibile rispondere ai contatti del cliente tramite diversi media tra cui telefono, contatti in uscita, e-mail, comunicazioni Web, fax, documenti acquisiti tramite scansione e messaggi di testo SMS. Agent Desktop consente di automatizzare le risposte per i clienti eliminando azioni ripetitive come la digitazione di una risposta comune in un messaggio e-mail. Agent Desktop supporta alcuni telefoni IP Office e continua a supportare i tipi di contatti multimediali.

Agent Desktop, in una soluzione Avaya Contact Center Select, supporta i seguenti tipi di contatti instradati:

- Contatti vocali
- Messaggi e-mail
- Contatti comunicazioni Web
- Messaggi di testo SMS
- Messaggi fax
- Documenti acquisiti tramite scansione
- Messaggi di posta vocale

L'amministratore determina quali tipi di contatti è possibile gestire. Avaya Contact Center Select supporta anche la messaggistica istantanea peer-to-peer. Per supportare i tipi di contatti basati su e-mail, è necessario aggiungere un server e-mail alla propria soluzione. Per supportare i tipi di contatti basati sulle comunicazioni Web, è necessario aggiungere un server di comunicazioni Web alla propria soluzione.

Agent Desktop si avvale della tecnologia di distribuzione Click Once di Microsoft .NET Framework, ossia è possibile installare e avviare l'applicazione immettendo un indirizzo URL in Esplora risorse o Internet Explorer.



Nota:

Agent Desktop non supporta i dispositivi touchscreen o tablet.

Prerequisiti

Procedura

- Assicurarsi di esaminare le procedure di installazione di Contact Center.
- Sistemi operativi supportati:
 - Windows 7 (a 32 bit e a 64 bit) edizioni Professional, Ultimate ed Enterprise
 - Windows 8.1 (a 32 bit e a 64 bit)
- Assicurarsi che nel computer client siano installati i seguenti programmi. È possibile scaricare e installare automaticamente tali prerequisiti dal server Avaya Contact Center Select quando si installa Agent Desktop. Sono richiesti diritti amministrativi per installare i seguenti prerequisiti:
 - Microsoft Internet Explorer 8.0, 9.0, 10.0 o 11.0 (a 32 bit)
 - Microsoft .NET Framework 4.0
 - Windows Installer 4.5 Redistributable
 - Microsoft Visual C++ 2005 SP1 Redistributable Package (x86)
 - Microsoft Visual C++ 2008 SP1 Redistributable Package (x86)
- Assicurarsi che ciascun computer client sia in grado di risolvere il nome host o il nome computer del server Avaya Contact Center Select.

Capitolo 3: Utilizzo di Agent Desktop

In questo capitolo è descritto come installare, configurare e utilizzare Agent Desktop.

Installazione di Agent Desktop

Prerequisiti

- Assicurarsi di disporre di un ID utente e una password validi per l'utilizzo di Agent Desktop.

Informazioni su questa attività

Installare Agent Desktop se si avvia l'applicazione per la prima volta o se la si avvia dopo l'installazione di un aggiornamento o di una patch.

Procedura

1. Sul computer client dell'agente, in Internet Explorer, digitare l'indirizzo HTTP (URL) fornito dall'amministratore di sistema.

Il formato dell'URL è <Avaya Contact Center Select servername>/agentdesktop.

2. Fare clic su **Installa prerequisiti** e seguire le istruzioni visualizzate per installare i componenti del sistema operativo e .NET richiesti per eseguire il software Agent Desktop.

Nota:

Per installare i prerequisiti, è necessario disporre dei privilegi amministrativi.

3. Fare clic su **Avvia**.

Avvio di Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Quando si è pronti per aprire l'applicazione, avviare Agent Desktop.

Procedura

Sul computer client Agent Desktop avviare Agent Desktop attenendosi a una delle seguenti procedure:

- In Internet Explorer digitare l'indirizzo HTTP (URL) fornito dall'amministratore di sistema. Il formato dell'URL è <Avaya Contact Center Select servername>/agentdesktop. Fare clic su **Avvia**.
- Fare clic su **Start > Programmi > Avaya > Avaya Aura Agent Desktop**.

Viene visualizzata la barra degli strumenti di Agent Desktop.

Creazione di un collegamento a Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Creare un collegamento ad Agent Desktop per un accesso rapido all'applicazione senza inserire l'URL manualmente.

Procedura

1. Fare clic su **Start > Programmi > Avaya**.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Avaya Aura Agent Desktop**.
3. Selezionare **Invia a > Desktop (crea collegamento)**.

Connessione a Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Accedere ad Agent Desktop dopo aver avviato l'applicazione Agent Desktop. Lo stato dell'utente viene configurato automaticamente su Non pronto. Modificare lo stato su Pronto per indicare che si è disponibili per gestire tutti i tipi di supporto per cui si dispone di licenza e si è configurati. Se l'utente è stato assegnato a uno skillset per un particolare tipo di contatto, può ricevere e creare contatti di tale tipo.

Nota:

È necessario aver eseguito l'accesso al telefono da tavolo prima di poter accedere ad Agent Desktop.

Procedura

1. Avviare Agent Desktop.
2. Nella finestra **Credenziali utente**, digitare l'ID utente dell'agente nella casella **ID utente**. Ad esempio, digitare 6002.
3. Nella casella **Password**, digitare la password per l'agente. Ad esempio, digitare Pw_6_002.
4. Nella casella **Dominio** digitare il nome host del server Avaya Contact Center Select o il nome di dominio di Windows.

5. Fare clic su **OK**.
6. Nella barra superiore di Agent Desktop, dall'elenco Stato, selezionare **Accesso**.
7. Fare clic sulla scheda **Telefonia**.
8. Selezionare **Telefono da tavolo** dall'elenco a discesa **Esegui e ricevi chiamate mediante**.
9. Se l'utente è configurato per la gestione di contatti multimediali (ad esempio e-mail), nella scheda **Multimedia** digitare l'**ID** e la **password**.
10. Fare clic su **Accesso**.
L'icona di stato viene impostata su Non pronto.

Accesso a Agent Desktop per Microsoft Lync

Informazioni su questa attività

Accedere ad Agent Desktop dopo aver avviato l'applicazione Agent Desktop. Quando si esegue l'accesso, il sistema configura automaticamente lo stato su Non pronto. Modificare lo stato su Pronto per indicare che si è disponibili per gestire tutti i tipi di supporto per cui si dispone di licenza. Se l'utente è stato assegnato a uno skillset per un particolare tipo di contatto, può ricevere e creare contatti di tale tipo.

Procedura

1. Avviare Agent Desktop.
2. Nella barra superiore di Agent Desktop, dall'elenco **Stato**, selezionare **Disconnessione**.
3. Nella finestra Immettere i dettagli sull'accesso, selezionare la scheda **Presenza**.
4. Selezionare **Attiva accesso presenza** ed eseguire una delle seguenti azioni:
 - Se il profilo utente è configurato in Microsoft Lync, assicurarsi che le informazioni nei campi **Nome di accesso**, **Password**, **Dominio**, **Uri** e **Nome o IP del server** siano corrette. Prima di utilizzare Agent Desktop, è anche necessario assicurarsi che il client sia associato al dominio appropriato.
 - Se il profilo utente è salvato localmente nel PC che esegue Agent Desktop, fare clic su **Carica profilo**.
 - Per creare un nuovo profilo utente, inserire **Nome di accesso**, **Password**, **Dominio**, **Uri** e **Nome o IP del server**, quindi fare clic su **Salva profilo**.
5. Fare clic su **OK**.
6. Se nel PC in cui viene eseguito Agent Desktop si esegue un client Microsoft Lync, viene visualizzato un messaggio di avviso. Fare clic su **Sì** per chiudere il client Microsoft Lync.

Interfaccia utente di Agent Desktop

Utilizzare Agent Desktop per gestire contatti vocali, e-mail, comunicazioni Web, SMS, messaggi di posta vocale, fax e documenti acquisiti tramite scansione. Utilizzare Agent Desktop nelle seguenti situazioni:

- Per gestire i contatti vocali in una soluzione dedicata solo a questo tipo di contatti.
- Per gestire i contatti vocali, messaggi e-mail o comunicazioni Web in una soluzione per contatti vocali e multimediali.

In questa sezione viene descritta l'interfaccia utente principale dell'applicazione Agent Desktop. L'interfaccia utente di Agent Desktop contiene tre sezioni principali:



Figura 1: Esempio di layout di Agent Desktop

1	Barra superiore alla pagina 17
2	Finestra Elenco di lavoro alla pagina 18
3	Barra delle azioni alla pagina 19

Agent Desktop fornisce ulteriori comandi e menu che sono illustrati nelle sezioni successive.

Paradigma di un oggetto di lavoro

L'interfaccia utente principale di Agent Desktop è basata su un paradigma di un oggetto di lavoro. Ogni interazione agente-cliente è un oggetto di lavoro. Gli oggetti di lavoro vengono visualizzati nell'elenco di lavoro Agent Desktop.

L'elenco di lavoro è composto da oggetti di lavoro e dai pulsanti di comando corrispondenti a tali oggetti. I controlli e le funzioni variano in base allo stato della finestra Elenco di lavoro e alle opzioni del flusso di lavoro disponibili. Quando viene introdotto un nuovo contatto, Agent Desktop aggiunge il nuovo contatto come oggetto di lavoro all'elenco di lavoro.

Barra superiore

La barra superiore viene visualizzata nella parte superiore della finestra di Agent Desktop. Nella barra superiore viene indicato lo stato del sistema e vengono visualizzati i comandi principali di Agent Desktop.

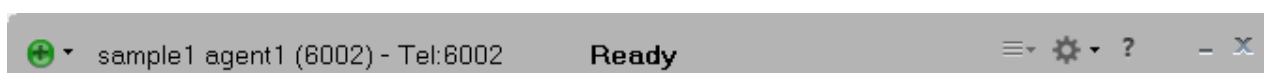


Figura 2: Esempio di layout della barra superiore

Lo stato dell'agente viene visualizzato nell'angolo superiore sinistro della barra superiore di Agent Desktop. La barra superiore visualizza lo stato, il nome, l'ID di accesso e il numero componibile dell'agente.

Nella barra superiore sono presenti le seguenti icone:

Tabella 1: Icone della barra superiore

Icona	Nome	Descrizione
	Stato dell'agente	Consente di selezionare lo stato dell'agente.
	Azioni terminale	Consente di accedere ai comandi per l'emergenza.
	Preferenze utente	Consente di accedere alle preferenze utente, aprire il pannello e modificare le impostazioni di visualizzazione dell'oggetto di lavoro.
	Guida	Consente di accedere alle informazioni della Guida.

Usare il menu Azione terminale per eseguire le seguenti attività:

Tabella 2: Menu Azione terminale

Comando	Descrizione
Emergenza	Mette immediatamente in collegamento con il supervisore in caso di emergenza.

Finestra Elenco di lavoro

La finestra Elenco di lavoro contiene oggetti di lavoro e pulsanti di comando corrispondenti all'oggetto di lavoro. I comandi e le funzioni cambiano a seconda delle informazioni nella finestra dell'elenco di lavoro. Nell'angolo superiore destro della finestra Elenco di lavoro sono presenti i comandi relativi all'oggetto di lavoro. Questi comandi sono comuni a tutti gli oggetti di lavoro inclusi nell'elenco di lavoro. Quando viene introdotto un nuovo contatto, Agent Desktop aggiunge il nuovo contatto come oggetto di lavoro all'elenco di lavoro.

La seguente figura mostra le finestre e i comandi dell'elenco di lavoro.

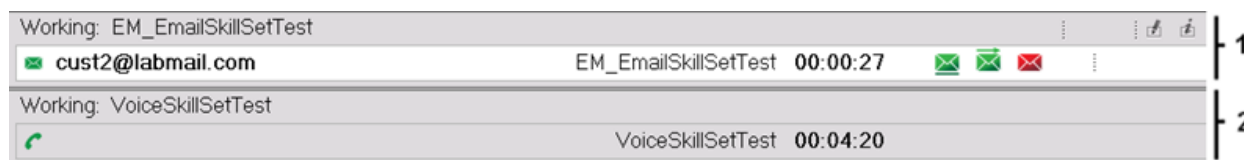


Figura 3: Esempio di layout dell'elenco di lavoro

L'elenco di lavoro illustrato mostra due oggetti di lavoro:

1	Un oggetto di lavoro e-mail, all'inizio dell'elenco di lavoro.
2	Un oggetto di lavoro chiamata vocale, in fondo all'elenco di lavoro.

- Un oggetto di lavoro è una raccolta di interazioni con un cliente, un altro agente, un supervisore o un esperto.

- Un elenco di lavoro è una raccolta di oggetti di lavoro. Quando si riceve un nuovo contatto, questo viene aggiunto all'elenco di lavoro in modo che sia possibile monitorare i contatti correnti. Quando si finisce con il contatto o si rifiuta il contatto, l'oggetto di lavoro viene rimosso dall'elenco.

Controlli degli oggetti di lavoro:

Ogni oggetto di lavoro dispone di un numero di controlli relativi al contatto. Questi controlli vengono modificati a seconda dello stato della finestra dell'elenco di lavoro e del tipo di contatto.

Tabella 3: Esempi dei controlli degli oggetti di lavoro

Voce	E-mail	Nome	Descrizione
		Accetta	Accetta l'oggetto di lavoro.
		Rilascia	Rilascia o rifiuta l'oggetto di lavoro.
		In attesa	Mette l'oggetto di lavoro in attesa.
		Trasferisci	Trasferisce il contatto dell'oggetto di lavoro.
		Conferenza/Partecipa	Avvia conferenza con l'oggetto di lavoro. Unisce due oggetti di lavoro.
		Codice attività	Imposta il codice attività dell'oggetto di lavoro.
		Dettagli relativi all'oggetto di lavoro	Visualizza i dettagli dell'oggetto di lavoro.

Solo i comandi appropriati vengono visualizzati sugli oggetti di lavoro. I comandi vocali vengono visualizzati sugli oggetti di lavoro vocali. I comandi relativi all'e-mail vengono visualizzati sugli oggetti di lavoro dell'e-mail.

Barra delle azioni

La barra delle azioni contiene i comandi globali per creare un nuovo oggetto di lavoro, per cercare i contatti e aprire finestre secondarie. La barra delle azioni si trova in fondo alla finestra di Agent Desktop.



Figura 4: Esempio di layout della barra delle azioni

Usare la barra delle azioni nella parte inferiore dell'interfaccia principale per creare nuovi contatti. I nuovi contatti vocali o e-mail vengono definiti collettivamente come "nuovo lavoro" nel paradigma di un oggetto di lavoro.

Tabella 4: Comandi della barra delle azioni

Icona	Nome	Descrizione
	Dettagli cliente	Visualizza i dettagli del cliente.
	Presenza contatti	Presenza contatti.
	Osserva	Consente di ascoltare o partecipare a chiamate o conversazioni testuali tra agente e cliente. (Usato solo da agenti-supervisor)
	Rubrica	Consente di contattare agenti tramite la directory LDAP dei contatti dell'agente.
	Origina chiamata	Avvia un nuovo oggetto di lavoro.
	Supervisore	Chiama il supervisore.
	DTMF	Genera toni DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency).
	Registro chiamate	Consente di visualizzare le chiamate perse.
	Ricerca contatto	Consente di eseguire ricerche di contatti.
	Ricerca clienti	Consente di eseguire ricerche di clienti.
	Pianifica richiamata	Pianifica una richiamata.
	Statistiche agente	Visualizza la barra di scorrimento delle statistiche agente.
	Stato telelavoratore	Visualizza lo stato della chiamata nail-up o del telelavoratore. È possibile fare clic sull'icona di stato per stabilire o recuperare la chiamata nail-up.

Preferenze utente

Usare la pagina Impostazioni utente nel menu **Preferenze utente** per selezionare i percorsi dei modelli, abilitare il controllo ortografico, definire una firma per le e-mail oppure modificare la password.

Utilizzare l'opzione **Imposta visualizzazione elemento di lavoro** nel menu **Preferenze utente** per impostare la dimensione della finestra dell'elenco di lavoro. Nella finestra Elenco di lavoro sono visualizzati gli elementi di lavoro attivi. È possibile impostare il numero di elementi di lavoro attivi che si desidera visualizzare nella finestra Elenco di lavoro. Per ulteriori informazioni, consultare [Impostazione della visualizzazione degli elementi di lavoro](#) alla pagina 26.

Finestre popup in Agent Desktop

Una finestra popup è un'applicazione di terze parti configurata dagli amministratori mediante lo strumento Amministrazione Multimedia. Agent Desktop visualizza le finestre popup in caso di avviso o risposta di un contatto. Le finestre popup possono visualizzare informazioni pertinenti circa l'avviso o la risposta del contatto in base a specifici elementi intrinseci, come lo skillset o l'indirizzo del destinatario associato al contatto.

Sono disponibili i seguenti tipi di finestre popup:

- Finestre popup di base
- Finestre popup avanzate

Gli amministratori possono configurare un massimo di 20 finestre popup di base e 50 finestre popup avanzate. Tuttavia, è possibile visualizzare un massimo di cinque finestre popup per avvisare i contatti e un massimo di cinque finestre popup per i contatti attivi. Gli amministratori devono impostare un ordine di visualizzazione, utilizzato per scegliere le cinque finestre popup da avviare per ogni evento.

Poiché gli amministratori possono configurare più finestre popup da aprire in un oggetto di lavoro e assegnare impostazioni diverse alle varie finestre popup, il comportamento delle finestre popup varia a seconda dei contact center.

Le finestre popup possono aprirsi in tre modi diversi:

- Come schede in Agent Desktop.
- Esterne ad Agent Desktop all'interno di un browser Web.
- Per aprire un'applicazione esterna ad Agent Desktop.

Personalizzazione delle impostazioni della finestra di Agent Desktop

È possibile personalizzare le seguenti impostazioni della finestra di Agent Desktop:

- Dimensioni e posizione della finestra.
- Stato della finestra (ingrandita o ridotta a icona).
- Posizione del separatore. Il separatore è un divisore per schermo regolabile utilizzato per suddividere i riquadri dell'interfaccia utente in Agent Desktop.
- Stato del pannello multimediale (espanso o ridotto a icona).
- Numero massimo di oggetti di lavoro visualizzati nel pannello Oggetti di lavoro. Se il numero di oggetti di lavoro supera la soglia massima impostata, Agent Desktop visualizza gli oggetti di lavoro mediante una barra di scorrimento. Per ulteriori informazioni, consultare [Impostazione della visualizzazione degli elementi di lavoro](#) alla pagina 26.
- Scambio dei pannelli, ovvero spostare il **riquadro sinistro** di Agent Desktop a destra di Agent Desktop e viceversa. Per ulteriori informazioni sullo scambio dei pannelli, vedere [Scambio dei pannelli in Agent Desktop](#) alla pagina 27.

Quando si chiude e si riapre Agent Desktop, il sistema ripristina le impostazioni della finestra di Agent Desktop.

In una configurazione con più schermate, quando si chiude e si riapre Agent Desktop, Agent Desktop visualizza l'ultima schermata aperta in Agent Desktop.

Icona della barra delle applicazioni di Agent Desktop

È possibile aggiungere l'icona di **Avaya Aura Agent Desktop** alla barra delle applicazioni di Windows.

Importante:

Il sistema non visualizza l'icona della barra delle applicazioni per impostazione predefinita. Per aggiungere l'icona della barra delle applicazioni, è necessario espandere la barra delle applicazioni di Windows, selezionare **Personalizza** e scegliere **Mostra icona e notifiche**.

L'icona della barra delle applicazioni ha un menu di scelta rapida che consente di modificare il proprio stato all'interno di Agent Desktop in Imposta pronto, Imposta non pronto, Attività successiva alla chiamata o Disconnesso. Quando Agent Desktop è ridotto a icona, l'icona della barra delle applicazioni fornisce le informazioni sullo stato dell'agente. L'icona indica lo stato dell'agente con i seguenti colori: giallo per Non pronto, verde per Pronto, blu per Attività successiva alla chiamata e bianco per Disconnesso.

È possibile anche chiudere Agent Desktop, impostare i codici elemento attività successiva alla chiamata o codici motivo Non pronto e configurare le impostazioni per Agent Desktop mediante l'icona della barra delle applicazioni di **Avaya Aura Agent Desktop**.

Tasti di scelta rapida in Agent Desktop

I tasti di scelta rapida vengono aggiunti a Agent Desktop per migliorare la conformità con l'accesso facilitato di Agent Desktop. Inoltre, i tasti di scelta rapida consentono di ridurre il tempo richiesto dagli agenti per eseguire le operazioni più comuni.

È possibile utilizzare i tasti di scelta rapida in Agent Desktop per eseguire azioni come l'impostazione dello stato Imposta pronto o Imposta non pronto, la riduzione a icona o la visualizzazione completa di Agent Desktop, il rilascio di una chiamata attiva e la risposta a una chiamata di avviso.

Agent Desktop visualizza l'elenco dei tasti di scelta rapida in una scheda nel controllo **Preferenze**. Per ulteriori informazioni, consultare [Visualizzazione dei tasti di scelta rapida in Agent Desktop](#) alla pagina 28.

Statistiche agente

Agent Desktop visualizza le statistiche aggiornate relative allo skillset. Gli agenti possono visualizzare le statistiche skillset assegnate in formato grafico a torta o a barre. I supervisor possono visualizzare le statistiche per tutti gli skillset. Questa sezione descrive come utilizzare la scheda **Statistiche**.

*** Nota:**

Chiedere al supervisore di verificare che Contact Center Web Statistics sia abilitato.

Le principali parti della scheda **Statistiche** sono:

- **Controllo:** consente di selezionare i tipi di grafico.
- **Skillset:** consente di visualizzare e selezionare gli skillset.
- **Grafico:** consente di visualizzare i grafici.

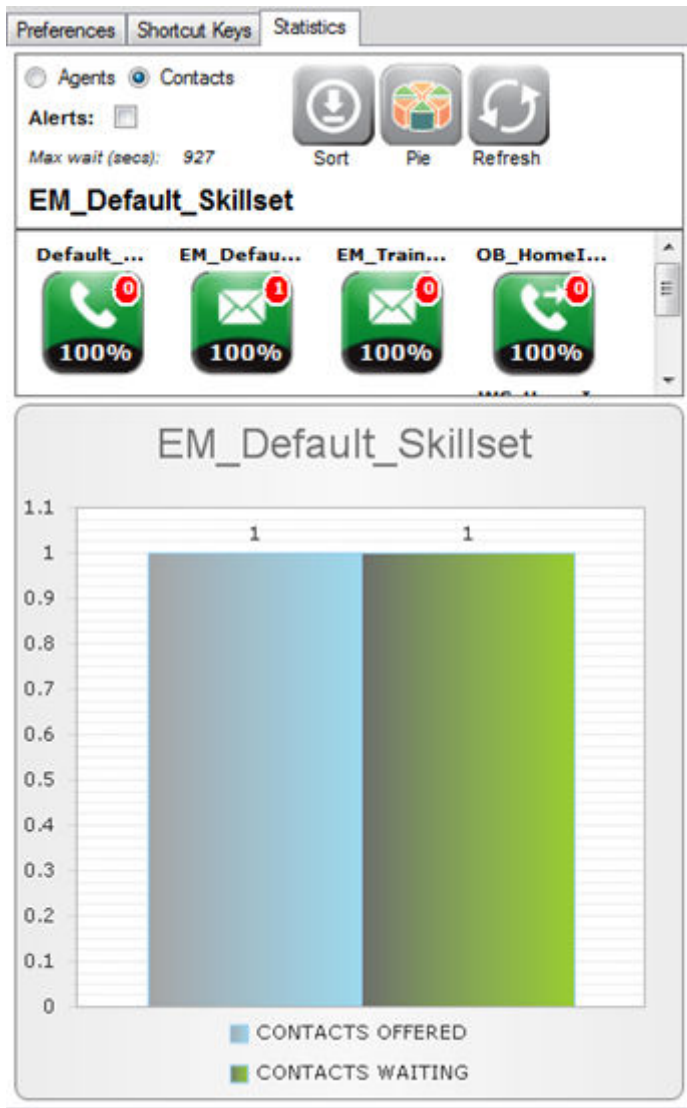


Figura 5: Esempio della scheda Statistiche in Agent Desktop

Controllo:

- **Aggiorna:** ricarica e reimposta l'elenco degli skillset nell'area skillset.
- **Ordina:** dispone le icone skillset in ordine alfabetico. A causa dei prefissi del tipo di contatto sui nomi skillset, gli skillset vengono anche ordinati in base al tipo di contatto.
- **Torta/Barra:** passa dinamicamente tra grafici a torta e a barre nell'area di visualizzazione dei grafici.
- **Agenti disponibili:** visualizza il numero di agenti disponibili.

- Agenti non pronti: visualizza il numero di agenti non pronti.
- Tempo max. di attesa: visualizza il tempo massimo (espresso in secondi) che il cliente deve attendere prima di essere collegato a un agente.
- Chiamate in attesa: visualizza il numero di chiamate in attesa.
- Avvisi: attiva o disattiva gli allarmi in stile Outlook per gli skillset il cui livello di servizio è al di sotto della soglia definita in Contact Center Manager Administration.

Skillset:

Visualizza una icona skillset per ciascun skillset disponibile o assegnato. I supervisor in un ambiente multimedia visualizzano tutti gli skillset. Se si seleziona una icona skillset il grafico viene aggiornato con le ultime statistiche per un determinato skillset.

La percentuale sulle icone skillset rappresenta il livello di servizio per lo skillset. Le icone diventano rosse se il livello di servizio corrente è al di sotto della soglia definita in Contact Center Manager Administration.

Grafici:

L'area del grafico visualizza un grafico a torta o a barre.

Pannello di Agent Desktop

Il pannello di Agent Desktop consente di raccogliere e caricare file di registro o video nel server Contact Center. È possibile utilizzarlo anche per controllare la connettività in rete di Agent Desktop con i server Contact Center. Questa funzione è utile per la risoluzione dei problemi che si potrebbero verificare durante l'utilizzo di Agent Desktop. A seconda delle impostazioni definite dall'amministratore del contact center, è possibile che l'uso del pannello di Agent Desktop sia protetto da password. Di solito, si usa questa funzione solo su richiesta e con la supervisione del personale dell'assistenza.

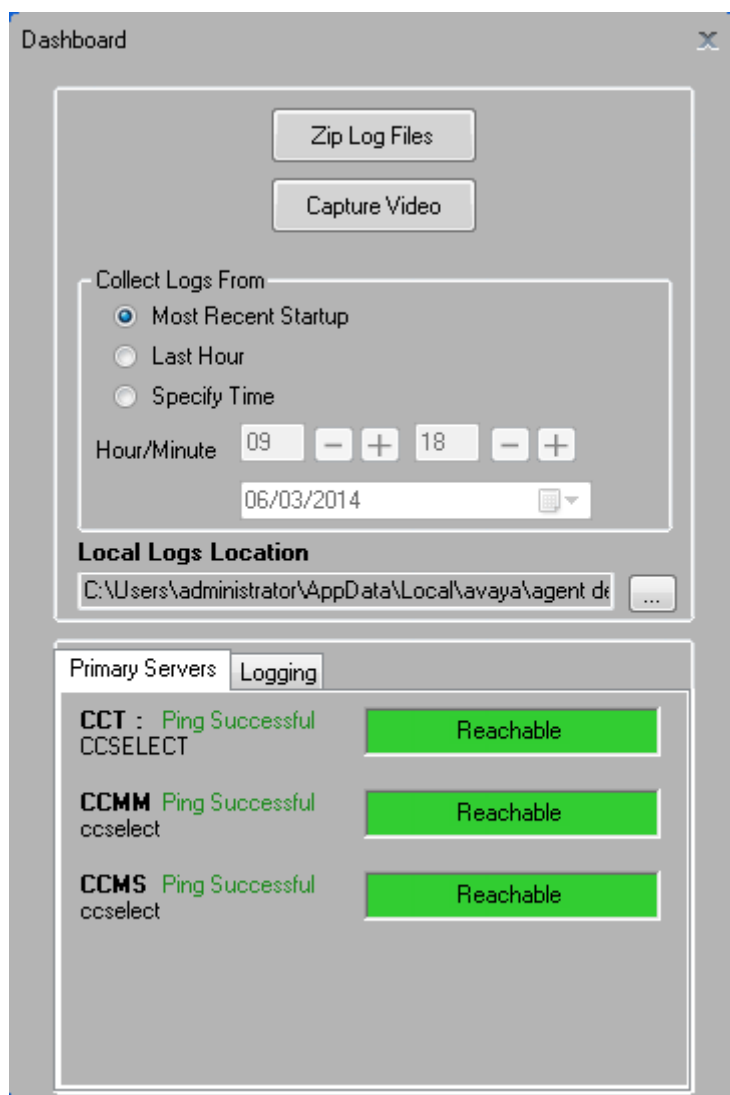


Figura 6: Esempio del pannello di Agent Desktop

Modifica della password

Informazioni su questa attività

Cambiare la password rispetto a quella predefinita se si è un agente che gestisce contatti multimediali. La password predefinita corrisponde all'ID di accesso dell'agente.

Se si dimentica la password, rivolgersi all'amministratore che può reimpostarla.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Preferenze utente**.
2. Selezionare la scheda **Preferenze**.
3. Nella parte inferiore della scheda **Preferenze**, nella sezione **Password**, selezionare **Cambia password**.

4. Nel campo **Password corrente** digitare la password corrente.
5. Nel campo **Nuova password** digitare la nuova password.
La nuova password non può corrispondere all'ID di accesso dell'agente.
6. Nel campo **Conferma nuova password** digitare nuovamente la nuova password.
7. Fare clic su **Salva**.

Utilizzo della home page configurabile di Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Gli amministratori possono impostare una home page configurabile di Agent Desktop in modo che venga aperta una finestra popup quando si avvia Agent Desktop. La finestra popup visualizza una pagina Web configurata dagli amministratori. Gli agenti possono utilizzare questa pagina Web per lavorare in modo più efficiente. Ad esempio, nella pagina Web potrebbe essere visualizzata la campagna di vendita o di marketing più recente della società oppure il questionario predefinito utilizzato dall'agente durante la conversazione con un cliente.

Procedura

1. Avviare Agent Desktop.
Agent Desktop apre una finestra popup con una pagina Web configurata dagli amministratori.
2. Fare clic con il tasto destro sulla scheda della finestra popup per chiuderla.
3. Fare clic sul pulsante **Home page** nella barra degli strumenti di Agent Desktop per riaprire la finestra popup.

Impostazione della visualizzazione degli elementi di lavoro

Informazioni su questa attività

Nella finestra Elenco di lavoro sono visualizzati gli elenchi di lavoro attivi. Utilizzare la funzione **Imposta visualizzazione elementi di lavoro** per impostare il numero di elementi di lavoro attivi che si desidera visualizzare nella finestra Elenco di lavoro.

Se, ad esempio, si imposta la visualizzazione degli elementi di lavoro su un massimo di due e il numero di elementi di lavoro è tre, nella finestra Elenco di lavoro verranno visualizzati solo due elementi di lavoro attivi. È possibile utilizzare le barre di scorrimento disponibili nella parte destra della finestra Elenco di lavoro per visualizzare il terzo elemento di lavoro attivo. La finestra dell'elenco di lavoro mostra l'ordine degli elementi di lavoro quando si passa con il puntatore sul testo. Il primo elemento di lavoro sarà contrassegnato con 1/3 e così via.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Preferenze utente**.
2. Nel menu **Preferenze utente** selezionare **Imposta visualizzazione elemento di lavoro**.

3. Nel menu **Imposta visualizzazione elemento di lavoro** selezionare il numero massimo di elementi di lavoro attivi da visualizzare nella finestra dell'elenco di lavoro. È possibile selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Dimensioni per visualizzazione completa**
- **Mostra massimo di 1**
- **Mostra massimo di 2**
- **Mostra massimo di 3**
- **Mostra massimo di 4**
- **Mostra massimo di 5**

Per impostazione predefinita, l'opzione **Imposta visualizzazione elemento di lavoro** è impostata su **Dimensioni per visualizzazione completa**.

L'impostazione di **Imposta visualizzazione elemento di lavoro** viene salvata nel profilo dell'agente quando ci si disconnette da Agent Desktop. Quando si accede di nuovo a Agent Desktop, viene ripristinato il valore salvato dell'impostazione.

Scambio dei pannelli in Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Se l'amministratore lo consente, è possibile spostare il riquadro sinistro di Agent Desktop a destra e viceversa.

Una barra per lo scambio dei pannelli viene visualizzata nella parte superiore del pannello di sinistra in Agent Desktop. È possibile trascinare la barra per lo scambio dei pannelli sul pulsante **Scambia** per eseguire lo scambio dei pannelli.

Le informazioni sulla posizione dei pannelli vengono salvate a seconda della configurazione di Contact Center.

Procedura

1. Nel riquadro sinistro di Agent Desktop, fare clic sulla barra per lo scambio dei pannelli.

Quando si passa con il puntatore del mouse sulla barra per lo scambio dei pannelli, viene visualizzato il seguente suggerimento: *Trascina e rilascia sul pulsante di commutazione per passare da un pannello all'altro.*

2. Per scambiare i pannelli, trascinare la barra per lo scambio dei pannelli sul pulsante **Scambia**.

Il riquadro sinistro viene spostato a destra in Agent Desktop.

Visualizzazione dei tasti di scelta rapida in Agent Desktop

Prerequisiti

Accedere a Agent Desktop.

Informazioni su questa attività

È possibile utilizzare i tasti di scelta rapida in Agent Desktop per eseguire le operazioni più frequenti come l'impostazione dello stato Pronto o Non pronto, la riduzione a icona Agent Desktop, il rilascio di una chiamata attiva e la risposta a una chiamata di avviso.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Preferenze utente > Preferenze**.
2. Fare clic sulla scheda **Tasti di scelta rapida**.
Viene visualizzato l'elenco dei tasti di scelta rapida.
3. Per attivare i tasti di scelta rapida, deselezionare la casella di controllo **Attiva tasti di scelta rapida**.
Per impostazione predefinita, la casella di controllo **Attiva tasti di scelta rapida** è selezionata in Agent Desktop.

Modifica dello stato su Pronto

Informazioni su questa attività

Modificare lo stato su Pronto quando si è disponibili per creare e ricevere contatti.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic sull'icona **Stato**.
 2. Selezionare **Imposta pronto** per creare o ricevere sia i contatti vocali che quelli multimedia.
- L'icona di stato diventa verde.

Modifica dello stato su Non pronto

Informazioni su questa attività

Modificare lo stato su Non pronto quando non si è disponibili per ricevere contatti. Se l'amministratore ha configurato i codici motivo Non pronto, è possibile selezionare un codice quando si modifica lo stato su Non pronto.

Il supervisore o l'amministratore configurano i codici per i motivi Non pronto. I codici motivo Non pronto possono essere alfanumerici. Agent Desktop visualizza l'elenco di codici motivo Non pronto.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic sull'icona **Stato**.
2. Fare clic su **Imposta non pronto**.
3. Nell'elenco a discesa **Selezionare o digitare un codice motivo N/P**, selezionare il codice motivo Non pronto.

L'icona di stato diventa arancione.

Modifica allo stato in Non pronto quando si è impegnati con un contatto

Informazioni su questa attività

È possibile passare allo stato Non pronto quando si è impegnati con un contatto per indicare che non si è pronti ad accettare contatti una volta completato il contatto corrente. Se l'amministratore lo consente, è possibile selezionare un codice motivo Non pronto quando si modifica lo stato in Non pronto.

Procedura

1. Quando si è impegnati con un contatto, nel menu della barra superiore di Agent Desktop, fare clic sull'icona **Stato**.
2. Fare clic su **Imposta non pronto**.
3. Nell'elenco a discesa **Selezionare o digitare un codice motivo N/P**, selezionare il codice motivo Non pronto.

Lo stato dell'agente nella barra superiore cambia in Non pronto.

Nota:

È possibile anche accedere allo stato Non pronto senza selezionare un codice motivo Non pronto. Se si accede allo stato Non pronto senza selezionare un codice motivo Non pronto, a seconda della configurazione impostata dall'amministratore, lo stato dell'agente cambia in Non pronto o ACW.

Accesso alla scheda Statistiche agente

Prerequisiti

- Verificare che lo stato sia impostato su Connesso.

Informazioni su questa attività

Accedere alla scheda **Statistiche agente** per definire e visualizzare il grafico dell'agente e dello skillset.

Procedura

1. Nella barra superiore di Agent Desktop, fare clic su **Preferenze utente**.

2. Selezionare la scheda **Statistiche** per visualizzare i comandi e la scheda **Statistiche agente**.

Visualizzazione del grafico delle statistiche skillset

Prerequisiti

- Assicurarsi che l'agente sia un membro di tutti gli skillset necessari.

Informazioni su questa attività

Visualizzare il grafico delle statistiche skillset per monitorare le statistiche per lo skillset corrente.

Procedura

1. Nella scheda **Statistiche** di Agent Desktop, selezionare **Contatti**.
2. Nel comando **Skillset**, selezionare lo skillset per visualizzare le statistiche.
Un grafico viene visualizzato nell'area dei grafici che mostra le statistiche.
3. È possibile alternare un grafico a torta e un grafico a barre facendo clic sul pulsante **Torta/Barra** nella scheda principale **Statistiche**.

Visualizzazione del grafico delle statistiche agente

Informazioni su questa attività

Visualizzare il grafico delle statistiche agente per monitorare le statistiche per gli agenti in uno skillset.

Procedura

1. Nella scheda **Statistiche** di Agent Desktop selezionare **Agenti**.
2. Nel comando **Skillset**, selezionare lo skillset per il quale si desidera visualizzare le statistiche relative all'agente.
Un grafico viene visualizzato nell'area dei grafici che mostra le statistiche.
3. È possibile alternare un grafico a torta e un grafico a barre facendo clic sul pulsante **Torta/Barra** nella scheda principale **Statistiche**.

Attivazione degli avvisi del livello di servizio

Informazioni su questa attività

Attivare gli avvisi in stile Outlook per gli skillset il cui livello di servizio è al di sotto della soglia definita in Contact Center Manager Administration.

Procedura

Nella scheda **Statistiche** di Agent Desktop fare clic sulla casella di controllo **Avvisi** per attivare gli avvisi del livello di servizio.

Se il livello di servizio per uno skillset è al di sotto della soglia definita in Contact Center Manager Administration, viene visualizzata una finestra con un messaggio di avviso nella parte inferiore destra dello schermo. Fare clic su questa finestra di avviso per aprire automaticamente la scheda **Statistiche** in Agent Desktop.

Uso del titolo statistiche

Informazioni su questa attività

La barra delle azioni di Agent Desktop contiene un **titolo statistiche agente**. Il **titolo statistiche agente** visualizza gli skillset assegnati, i contatti in attesa (tra parentesi quadre) e il nome skillset su un display a scorrimento che esegue un loop ogni 10 secondi.

Procedura

1. Sulla barra delle azioni di Agent Desktop fare clic su **Statistiche agente** per mostrare o nascondere il **titolo statistiche agente**.
2. In **Titolo statistiche agente**, fare clic sull'icona > per passare allo skillset successivo.
3. In **Titolo statistiche agente** fare clic su un oggetto nella casella **Titolo** per visualizzare la pagina **Statistiche** Agent Desktop.
4. Per mostrare o nascondere il **titolo statistiche agente**, fare clic sul pulsante visualizzato alla sinistra del **titolo statistiche agente**.

Raccolta e caricamento dei file di registro dal pannello di Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Il pannello di Agent Desktop consente al personale dell'assistenza di raccogliere tutti i registri di Agent Desktop e una schermata del desktop Windows. Il pannello salva questi registri in un file .ZIP che si può caricare sul server Contact Center. Utilizzare questa funzione se un membro del personale dell'assistenza richiede i registri del PC desktop. Se il pannello di Agent Desktop è protetto da password, chiederla all'amministratore.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Preferenze utente**.
2. Fare clic su **Apri Pannello**.
3. Se si desidera raccogliere gli eventi registrati per un periodo di tempo specifico, selezionare la casella di controllo per il periodo di tempo desiderato nella sezione **Acquisisci registri da**.

Se si seleziona **Specifica ora**, compilare i campi **Ora/Minuto**.

4. Nella finestra **Pannello** fare clic su **File zip di registro**.

La finestra **Pannello** viene spostata in fondo alla schermata, in modo che non interferisca con l'acquisizione della schermata. Il pulsante **File zip di registro** cambia in **Carica file di registro**. Quando Agent Desktop completa la creazione del file .ZIP, visualizza la schermata **Messaggio Pannello**, che indica la cartella in cui ha salvato i file di registro.

5. Fare clic su **Carica file di registro**.

Agent Desktop carica il file .ZIP direttamente sul server.

Definizioni di variabili

Nome	Descrizione
<i>Avvio più recente</i>	Selezionare questa casella di controllo per estrarre e caricare solo gli eventi registrati dall'avvio più recente di Agent Desktop.
<i>Ultima ora</i>	Selezionare questa casella di controllo per estrarre e caricare solo gli eventi registrati nell'ultima ora.
<i>Specifica ora</i>	Selezionare questa casella di controllo per specificare un'ora e una data a partire dalla quale estrarre e caricare gli eventi registrati. Se si seleziona questa opzione, compilare il campo Ora/minuto e, facoltativamente, specificare una data.

Verifica della connessione di rete nel pannello di Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Il pannello mostra lo stato della connessione tra Agent Desktop e i server Contact Center. Ciò è utile per la risoluzione dei problemi al fine di determinare se è la connessione di rete a causa un inconveniente.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop, fare clic su **Preferenze utente**.
2. Fare clic su **Apri Pannello**.
3. Selezionare **Server primari**.
4. Nella scheda **Server primari**, controllare lo stato dei server elencati.

Il pannello mostra i vari server configurati nel contact center, l'indirizzo IP o il nome di ogni server e lo stato di ogni connessione di rete con Agent Desktop.

Registrazione di un video delle azioni in Agent Desktop

Informazioni su questa attività

È possibile registrare una sequenza di schermate acquisite da Agent Desktop per facilitare la risoluzione dei problemi di Agent Desktop. Quando si avvia la funzione **Acquisisci video**, il pannello inizia a registrare un'acquisizione della schermata al secondo. Al termine della registrazione, il pannello salva le schermate acquisite in un file .ZIP che si può caricare sul server Contact Center.

Utilizzare questa funzione se il personale dell'assistenza desidera conoscere le azioni effettuate e che hanno causato il problema. Se il pannello di Agent Desktop è protetto da password, chiederla all'amministratore.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Preferenze utente**.
2. Fare clic su **Apri Pannello**.
3. Nel pannello, fare clic su **Acquisisci video**.

La finestra **Pannello** viene spostata in fondo alla schermata, in modo che non interferisca con l'acquisizione video. L'etichetta del pulsante cambia in **Termina registrazione** e il pulsante diventa di colore rosso.

4. Eseguire le azioni necessarie per riprodurre l'errore.
5. Fare clic su **Termina registrazione**.

Agent Desktop visualizza la schermata **Messaggio Pannello**, che indica la cartella in cui ha salvato i file di registro.

6. Fare clic su **Carica video** per caricare il file .ZIP del video sul server.

Modifica delle impostazioni di registrazione del pannello di Agent Desktop

Prerequisiti

Accedere a Agent Desktop.

Informazioni su questa attività

Attenersi alla seguente procedura per modificare le impostazioni di registrazione di Agent Desktop. Modificare queste impostazioni solo con l'aiuto dell'amministratore del sistema o del personale dell'assistenza.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Preferenze utente**.
2. Fare clic su **Apri Pannello**.
3. Selezionare **Registrazione**.
4. Nella scheda **Registrazione** selezionare le altre opzioni di registrazione da attivare.

 Importante:

Le impostazioni disponibili in questa scheda possono determinare un maggiore utilizzo dello spazio su disco e un sovraccarico del processore del computer desktop. Modificare queste impostazioni solo con l'aiuto dell'amministratore o del personale dell'assistenza.

Accesso alla Guida in linea

Informazioni su questa attività

Accedere alla Guida in linea quando è necessario un aiuto immediato per eseguire un'attività. Agent Desktop contiene una Guida in linea sia per gli agenti che per i supervisori.

Procedura

Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Guida > Visualizza la Guida**.

Oppure

Premere il tasto **F1** per visualizzare la Guida in linea.

Chiusura dei contatti se si riceve un messaggio di disconnessione forzata

I supervisori possono usare la funzione Forza disconnessione agente per disconnettere gli agenti che dimenticano di farlo al termine del turno.

In genere, un supervisore non forza la disconnessione di un agente attivo in Agent Desktop. È possibile, tuttavia, che un supervisore commetta un errore e disconnetta forzatamente un agente attivo.

In questo caso, Agent Desktop visualizza la finestra di dialogo **Avviso di modifica stato**, che indica il supervisore che ha effettuato la disconnessione forzata. Agent Desktop si chiude 60 secondi dopo la visualizzazione di questo messaggio.

Cancellare il messaggio e chiudere tutti i contatti aperti il prima possibile. Prima di accedere di nuovo, contattare il supervisore.

Se non ci si trova alla postazione di lavoro e un supervisore ha utilizzato la funzione Forza disconnessione agente per disconnettere l'agente da Agent Desktop, Agent Desktop visualizza un messaggio non appena si accede di nuovo, segnalando l'accaduto.

Informazioni sulle modifiche del supervisore allo stato Pronto

Il supervisore può cambiare lo stato dell'agente, impostandolo su Pronto o Non pronto. Il supervisore, quando cambia lo stato dell'agente in Non pronto, può scegliere se immettere un codice motivo Non pronto per l'agente. I seguenti scenari illustrano alcune situazioni in cui un supervisore può decidere di cambiare lo stato di un agente:

- Un agente in formazione imposta lo stato Non pronto, specificando il codice motivo Pausa_pranzo. Una volta tornato alla propria postazione, si dimentica di impostare lo stato su Pronto. Il supervisore vede l'agente alla postazione, ma nota sulla visualizzazione in tempo reale che lo stato è impostato su Non pronto. Il supervisore utilizza il pulsante Modifica stato per impostare lo stato dell'agente su Pronto.
- Un agente in formazione lascia la postazione per la pausa pranzo, ma si dimentica di impostare il proprio stato su Non pronto. I contatti continuano a essere instradati su Agent Desktop. Il supervisore vede che l'agente non è alla postazione, ma nota sulla visualizzazione in tempo reale che lo stato è impostato su Pronto. Il supervisore utilizza il pulsante Modifica stato per impostare lo stato dell'agente su Non pronto.

Se un supervisore cambia lo stato, Agent Desktop visualizza una notifica che segnala la modifica allo stato e il supervisore che l'ha effettuata.

Disconnessione da Agent Desktop

Prerequisiti

- Verificare di non avere contatti aperti. Chiudere eventuali contatti aperti prima di disconnettersi dall'applicazione.

Informazioni su questa attività

Disconnettersi da Agent Desktop quando si è pronti per uscire dall'applicazione.

Viene visualizzato un messaggio di avviso che richiede di confermare che si desidera chiudere Agent Desktop e disconnettersi.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic sull'icona **Stato**.
2. Fare clic su **Disconnessione**.

Agent Desktop effettua la disconnessione. L'icona di stato diventa rossa e la barra superiore visualizza lo stato Disconnessione.

Rimozione del software client Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Rimuovere il software client Agent Desktop da un computer client. La disinstallazione del software viene completata tramite il Pannello di controllo di Windows.

Nota:

A titolo esemplificativo, la procedura viene eseguita su un client Windows 7.

Procedura

1. Accedere al computer client Agent Desktop.
2. Fare clic sull'icona Start e selezionare **Pannello di controllo**.
3. In **Programmi**, fare clic su **Disinstalla un programma**.
4. Dall'elenco **Nome**, selezionare **Avaya Aura Agent Desktop 6.0** e fare clic su **Disinstalla/Cambia**.
5. Nella casella relativa alla **manutenzione di Avaya Aura Agent Desktop 6.0**, assicurarsi che sia selezionata l'opzione **Rimuovi applicazione dal computer** e fare clic su **OK**.

Capitolo 4: Telefonia

Questo capitolo descrive come gestire le chiamate telefoniche in entrata da parte dei clienti mediante Agent Desktop.

È possibile utilizzare Agent Desktop per eseguire le seguenti attività di telefonia:

- Accettare e rifiutare i contatti in entrata
- Immettere un codice attività
- Immettere un codice elemento attività successiva alla chiamata
- Effettuare e rilasciare una chiamata in attesa
- Trasferire una chiamata a un altro interlocutore
- Mettere una chiamata in conferenza
- Unire due chiamate (se disponibile)
- Terminare una chiamata
- Chiamare un supervisore
- Effettuare una chiamata
- Immettere cifre DTMF
- Gestire un'emergenza
- Osservare e intervenire su un contatto vocale (solo per agenti-supervisori)
- Chiamare un agente tramite Presenza contatti
- Chiamare un agente tramite la rubrica

Benché sia possibile utilizzare il telefono per eseguire determinate attività, Avaya consiglia di utilizzare Agent Desktop per eseguire tutte le attività di telefonia, ad esempio, accesso e disconnessione, modifica dello stato in Pronto o Non pronto, accettazione o rifiuto di una chiamata, messa in attesa di un cliente, trasferimento di un cliente, chiamata di un supervisore e rilascio di una chiamata.

Nella finestra Dettagli cliente viene visualizzata una cronologia di tutte le chiamate vocali precedenti per un contatto. Nella scheda **Cronologia** le chiamate vocali sono elencate in ordine cronologico inverso (le chiamate più recenti sono visualizzate all'inizio dell'elenco delle chiamate).

Funzionamento del telefono da tavolo

Gli agenti che utilizzano Agent Desktop per gestire i contatti vocali possono anche disporre di un telefono da tavolo presso la propria workstation. Il telefono da tavolo visualizza varie informazioni quando viene presentata una chiamata all'agente. Di solito, tali informazioni includono:

- Il numero del chiamante originario come chiamante.

- Il nome dello skillset che ha inserito la chiamata in coda.

Accettazione di una chiamata

Prerequisiti

- Verificare che lo stato sia impostato su **Imposta pronto**.
- Assicurarsi di essere stati assegnati a uno skillset per gestire le chiamate vocali.

Informazioni su questa attività

Accettare e lavorare sulle chiamate telefoniche. I comandi degli oggetti di lavoro appropriati diventano attivi e il timer chiamata viene visualizzato sull'oggetto di lavoro.

Se l'amministratore ha configurato Contact Center per l'esecuzione in modalità di ritardo della risposta forzata, è necessario gestire tutti i contatti che vengono presentati.

Procedura

In Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro di allarme e fare clic sul controllo dell'oggetto di lavoro **Accetta**.

Il riquadro superiore di Agent Desktop mostra i dettagli del cliente e la cronologia di tutte le chiamate effettuate in precedenza con il contatto.

Rifiuto di una chiamata

Prerequisiti

- Assicurarsi di essere stati assegnati a uno skillset per gestire le chiamate vocali.

Informazioni su questa attività

Rifiutare una chiamata se si desidera rifiutare il contatto e rimettere il contatto in coda. Il contatto viene quindi accodato a un altro agente e lo stato dell'utente diventa Non pronto. Non è possibile ricevere nuovi contatti in entrata finché non si modifica il proprio stato in Pronto.

Procedura

In Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro e fare clic su **Rifiuta**.

Immissione di un codice attività

Informazioni su questa attività

Nel corso delle chiamate è possibile immettere uno o più codici attività tramite il comando inline dell'attività nella barra superiore di Agent Desktop. I codici attività sono un metodo per registrare il tempo che gli agenti impiegano per i diversi tipi di chiamate. Ad esempio, è possibile immettere un codice attività di vendita in Agent Desktop durante una chiamata relativa alle vendite.

I codici attività sono configurati dal supervisore o dall'amministratore del sistema. Gli amministratori definiscono i codici attività in Contact Center Manager Server. I codici attività possono essere alfanumerici. Agent Desktop visualizza l'elenco di codici attività.

Agent Desktop visualizza la casella **Codice attività** nell'elemento di lavoro, in base alla configurazione di Contact Center. Gli amministratori possono configurare i codici attività che corrispondono a un tipo di contatto e a uno skillset. Di conseguenza, i codici attività sono filtrati per tipo di contatto e skillset. Ad esempio, se si gestiscono i contatti e-mail, Agent Desktop inserisce nell'elenco **Codice attività** sia i codici attività che corrispondono al tipo di contatto e-mail sia quelli mappati allo skillset.

Procedura

1. Selezionare l'oggetto di lavoro.
2. Fare clic sul comando inline dell'elemento di lavoro **Codice attività**.
3. Nell'elenco a discesa **Selezionare o digitare un codice attività** selezionare o digitare il codice attività.

Immissione di un codice elemento attività successiva alla chiamata

Informazioni su questa attività

Immettere i codici degli elementi attività successiva alla chiamata (ACW, After Call Work) per eseguire le attività di elaborazione successiva alla chiamata, come l'aggiunta delle informazioni del contatto a un sistema CRM (Customer Relationship Management). Non si riceve alcun contatto dopo aver selezionato **Imposta codice ACW**.

I codici ACW sono configurati dai supervisori o dagli amministratori. Se l'amministratore ha configurato alcuni codici ACW, occorre selezionarne uno dopo aver selezionato **Imposta codice ACW**.

È possibile immettere i codici ACW solo per le attività di elaborazione successiva alla chiamata relative al contatto che rilasciato. In un ambiente Multiplicity, il codice ACW si applica all'ultimo contatto rilasciato. A seconda delle impostazioni definite dall'amministratore, il sistema può impostare automaticamente lo stato ACW, utilizzando il codice ACW predefinito 00000 subito dopo il completamento del contatto.

È possibile immettere codici ACW mentre si lavora su un contatto, il che impedisce a Agent Desktop di presentare nuovi contatti, oppure dopo averlo rilasciato e prima che Agent Desktop ne presenti uno nuovo o prima che si passi in stato Non pronto.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop, fare clic sull'icona **Stato**.
2. Per effettuare le attività di elaborazione successive alla chiamata e non ricevere alcun contatto, fare clic su **Imposta codice ACW**.
3. Nell'elenco a discesa **Selezionare o digitare un codice ACW**, selezionare o digitare il codice elemento attività successiva alla chiamata.

Messa in attesa di una chiamata

Informazioni su questa attività

Mettere una chiamata in attesa per interrompere la chiamata corrente. Quando si desidera parlare nuovamente al chiamante, rilasciare la chiamata dallo stato di attesa.

I caratteri del timer chiamata sull'oggetto di lavoro diventano di colore arancione mentre l'oggetto di lavoro è in attesa.

Procedura

1. Selezionare l'oggetto di lavoro.
2. Fare clic su **In attesa**.

Ripresa di una chiamata in attesa

Informazioni su questa attività

Riprendere una chiamata messa in attesa quando si desidera parlare nuovamente con il chiamante.

Procedura

1. Selezionare l'oggetto di lavoro.
2. Fare clic su **Riprendi**.

La chiamata viene rilasciata dall'attesa e il colore della barra di stato diventa verde.

Trasferimento di una chiamata

Informazioni su questa attività

È possibile trasferire una chiamata a un altro agente utilizzando un trasferimento con supervisione. Nel trasferimento con supervisione, la chiamata viene messa in attesa e si parla con un altro interlocutore prima di completare il trasferimento. È possibile trasferire la chiamata anche senza parlare con l'interlocutore.

Nota:

Se si trasferisce una chiamata a un sistema di posta vocale, è necessario verificare che i toni DTMF corretti vengano trasferiti al sistema di posta vocale.

Procedura

1. Nell'oggetto di lavoro, fare clic su **Trasferisci**.
 2. Nella finestra Trasferisci, viene automaticamente selezionata l'opzione **Trasferimento con supervisione**.
 3. Selezionare **Immetti valore** e digitare il numero a cui si desidera trasferire la chiamata.
- Oppure

Selezionare **Rubrica** per aprire la rubrica e trasferire la chiamata mediante la funzione Clic per trasferimento della rubrica.

La chiamata attiva viene messa in attesa e viene effettuata una chiamata a un altro interlocutore. Quando si parla con l'interlocutore, i pulsanti **Trasferisci** e **Messa in attesa** lampeggiano per indicare che un cliente è in attesa e che è necessario completare il trasferimento.

4. Parlare con l'altro interlocutore, se necessario, oppure, prima che l'interlocutore risponda alla chiamata, fare clic su **Completa trasferimento**.

La chiamata viene trasferita a un altro interlocutore e interrotta dal proprio telefono e dall'elenco di lavoro Agent Desktop.

Messa in conferenza di un altro agente

Informazioni su questa attività

Se si desidera che un altro agente partecipi alla chiamata in corso, è possibile iniziare una conferenza con tale agente.

Procedura

1. Nell'oggetto di lavoro fare clic su **Conferenza** per mettere il cliente in attesa e aprire la finestra Conferenza.
2. Nella finestra Conferenza, selezionare **Immetti valore** e digitare il numero dell'agente da mettere in conferenza nella chiamata.

Oppure

Selezionare **Rubrica** per aprire la rubrica e aggiungere alla conferenza un altro agente mediante la funzione Clic per trasferimento della rubrica.

3. Fare clic su **Contatto conferenza** per iniziare la conferenza.
4. Parlare all'agente, se necessario, prima di introdurre il cliente nella conferenza.
5. Fare nuovamente clic su **Conferenza** per mettere nuovamente in conferenza il cliente e l'altro agente.

Messa in conferenza di un supervisore

Informazioni su questa attività

È possibile mettere in conferenza il proprio supervisore, se si desidera che partecipi alla chiamata corrente.

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop fare clic su **Supervisore** per mettere il cliente in attesa e il supervisore in conferenza.
2. Parlare al supervisore, se necessario, prima della conferenza con il cliente.

3. Fare nuovamente clic su **Conferenza** per mettere nuovamente in conferenza il cliente e il supervisore.

Termine di una chiamata

Informazioni su questa attività

Terminare una chiamata quando la chiamata è completata. Se si è nello stato Pronto prima della chiamata, si ritorna automaticamente a Pronto quando si termina la chiamata. Se si richiede tempo per eseguire attività di wrap-up della chiamata, prima di accettare un'altra chiamata, selezionare **Imposta codice ACW** e immettere il codice elemento attività successiva alla chiamata (ACW) nel campo **Codice** della barra superiore. Se necessario, modificare lo stato su Non pronto e immettere un codice motivo Non pronto nel campo **Codice** della barra superiore. L'amministratore definisce i codici motivo Non pronto e ACW.

Procedura

Nell'oggetto di lavoro fare clic su **Rilascia**.

Chiamata ad un supervisore

Informazioni su questa attività

È possibile chiamare il proprio supervisore se non è in corso la gestione di una chiamata.

Per chiamare un supervisore nel corso di una chiamata, vedere [Messa in conferenza di un supervisore](#) alla pagina 41.

Procedura

Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop fare clic su **Supervisore**.

Esecuzione di una chiamata

Informazioni su questa attività

Effettuare una chiamata tramite Agent Desktop. Accertarsi di seguire i passaggi in base al tipo di numero di telefono che si desidera chiamare:

- Il numero di telefono predefinito
- Un nuovo numero di telefono esterno
- Un nuovo numero di telefono interno

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop, dall'elenco a discesa fare clic su **Avvia chiamata**.
2. Nella casella di testo **Origina chiamata**, immettere il numero di telefono da comporre.

3. Fare clic sull'icona **Origina chiamata**.

Il numero di telefono viene composto. Un nuovo oggetto di lavoro viene aggiunto all'elenco di lavoro e il timer di chiamata sull'oggetto di lavoro inizia a crescere.

4. Al termine della chiamata, fare clic su **Rilascia**.

Utilizzo di cifre DTMF

Informazioni su questa attività

Utilizzare la funzione DTMF se si desidera navigare in un menu di Contact Center o comporre numeri per accedere ai messaggi vocali durante una chiamata.

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop fare clic su **DTMF**.
2. Digitare i numeri sulla tastiera visualizzata.

Utilizzo del pulsante Emergenza

Informazioni su questa attività

Usare il pulsante Emergenza se si richiede assistenza immediata dal proprio supervisore mentre si gestisce una chiamata. Ad esempio, se si viene minacciati improvvisamente da un cliente durante una chiamata, è possibile aggiungere immediatamente il supervisore alla chiamata. Il chiamante non viene messo in attesa durante una conferenza di emergenza.

Procedura

Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop fare clic su **Emergenza**.

Il supervisore viene immediatamente aggiunto alla chiamata e partecipa alla conferenza insieme all'utente e al cliente.

Osservazione di un contatto vocale

Prerequisiti

- Assicurarsi di accedere a Agent Desktop.
- Assicurarsi di disporre dei privilegi da agente-supervisore.

Informazioni su questa attività

Solo un agente-supervisore può utilizzare la funzione Osserva per ascoltare un contatto vocale. Un solo agente-supervisore alla volta può osservare un contatto vocale. Inoltre, un agente-supervisore può osservare un solo contatto vocale alla volta.

Utilizzare la funzione di osservazione per seguire un contatto vocale senza essere ascoltati. Mediante la funzione di intervento, è possibile partecipare a un contatto vocale tra agente e cliente.

Le azioni che si svolgono non influiscono sul contatto vocale originale o sulle normali azioni di connessione e disconnessione della conversazione tra agente e cliente.

Per impostazione predefinita, l'agente o il cliente coinvolto nel contatto vocale ascolta un tono quando un supervisore interviene o lascia il contatto vocale. Essi, inoltre, ascoltano il tono ripetutamente a intervalli regolari. L'amministratore del contact center può personalizzare queste impostazioni.

 Nota:

Un agente-supervisore può osservare solo i contatti vocali Contact Center in entrata. Un agente-supervisore non supporta l'osservazione o l'intervento per contatti in uscita o altri tipi di contatti vocali.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Osserva**.
In Agent Desktop, viene visualizzata la finestra Monitoraggio supervisore.
2. Nella sezione **Filtro**, selezionare **Elemento** come **Tipo di contatto**, specificando **Voce** per **Valore**.
3. Selezionare un contatto vocale e fare clic su **Osserva**.
Agent Desktop presenta all'utente un nuovo contatto vocale. È necessario trovarsi nello stato Pronto per ricevere questo contatto. L'agente-supervisore viene connesso al contatto vocale dell'agente.
4. Fare clic su **Rilascia** per terminare la sessione di osservazione del contatto vocale.
La sessione di osservazione termina quando l'agente, il cliente o il supervisore rilascia il contatto vocale.

Intervento su un contatto vocale

Prerequisiti

- Assicurarsi di accedere a Agent Desktop.
- Assicurarsi di disporre dei privilegi da agente-supervisore.
- Assicurarsi di osservare il contatto vocale tra un agente e un cliente.

Informazioni su questa attività

È possibile intervenire su un contatto vocale qualora se ne stia osservando uno che richiede l'attenzione immediata di un supervisore. Mediante la funzione di intervento, è possibile partecipare a un contatto vocale tra agente e cliente.

Le azioni che si svolgono non influiscono sul contatto vocale originale o sulle normali azioni di connessione e disconnessione della conversazione tra agente e cliente.

Per impostazione predefinita, l'agente o il cliente coinvolto nel contatto vocale ascolta un tono prima che si intervenga su un contatto vocale.

*** Nota:**

Un agente-supervisore può osservare solo i contatti vocali Contact Center in entrata. Un agente-supervisore non supporta l'osservazione o l'intervento per contatti in uscita o altri tipi di contatti vocali.

Procedura

1. Nella finestra Monitoraggio supervisore, fare clic su **Intervieni** per intervenire in un contatto vocale che si sta osservando.
2. Fare clic su **Rilascia** al termine dell'intervento.

Il contatto vocale continua finché l'agente o il contatto non lo rilascia.

Unione di due chiamate

Informazioni su questa attività

Se disponibile, è possibile utilizzare la funzione di unione delle chiamate per mettere in conferenza due chiamate non correlate. L'unione delle chiamate è supportata solo se le chiamate non correlate da unire sono già presenti in Agent Desktop.

Se esiste una chiamata principale, una di consultazione e un'altra non correlata, è possibile unire la chiamata uscente non correlata a quella principale o a quella di consultazione.

Procedura

1. Rispondere alla prima chiamata vocale in entrata (dal chiamante A).
2. Rispondere alla seconda chiamata vocale in entrata (dal chiamante B).
3. Nella chiamata attiva (dal chiamante B), fare clic sul pulsante Conferenza/Partecipa e selezionare la chiamata in attesa o quella attiva dall'elenco.

Questa azione consente di unire la prima chiamata con la seconda chiamata. Il chiamante A e il chiamante B ora possono parlare tra loro.

Esecuzione di una chiamata durante una chiamata vocale esistente

Informazioni su questa attività

Effettuare una nuova chiamata vocale mentre è già in corso una chiamata vocale in Agent Desktop. La chiamata esistente (elemento di lavoro) viene messa automaticamente in attesa. È possibile lavorare su una sola chiamata vocale alla volta; le altre chiamate vengono messe in attesa.

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop fare clic su **Origina chiamata**.
2. Nella casella di testo **Origina chiamata**, immettere il numero di telefono da comporre.

3. Fare nuovamente clic su **Origina chiamata**. Il numero di telefono viene composto. Un nuovo elemento di lavoro viene aggiunto all'elenco di lavoro e il timer di chiamata sull'elemento di lavoro inizia a crescere.

Dopo che viene effettuata la seconda o anche una terza chiamata, ognuna è visualizzata singolarmente in Agent Desktop. Agent Desktop mette automaticamente in attesa la chiamata esistente.

Accettazione di una chiamata vocale in entrata durante una chiamata vocale esistente di skillset

Informazioni su questa attività

Accettare e lavorare con una seconda chiamata telefonica. I comandi degli elementi di lavoro appropriati diventano attivi e il timer chiamata viene visualizzato sull'elemento di lavoro.

Procedura

In Agent Desktop selezionare l'avviso del nuovo elemento di lavoro e fare clic sul controllo dell'elemento di lavoro **Accetta**.

La chiamata esistente (elemento di lavoro) viene messa automaticamente in attesa. È possibile lavorare su una sola chiamata vocale alla volta; le altre chiamate vengono messe in attesa.

Chiamata di un agente tramite Presenza contatti

Informazioni su questa attività

Chiamare il numero di telefono predefinito di un agente dopo aver verificato che la persona è disponibile tramite Presenza contatti.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Presenza contatti**.
2. Per chiamare un agente dal proprio elenco, fare clic sulla scheda **Contatti personali**.
Oppure
Per chiamare un agente di un gruppo di Esperti Instant, fare clic sulla scheda **Contatti CC**.
3. Selezionare il nome della persona che si desidera chiamare dopo aver confermato che è disponibile.
4. Fare clic sull'icona **Clic e chiama** o fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome della persona, fare clic su **Chiama**, quindi fare clic sul numero di telefono predefinito.
Viene composto il numero di telefono predefinito.
5. Al termine della chiamata, fare clic su **Rilascia**.

Ricerca di un contatto nella rubrica

Informazioni su questa attività

È possibile utilizzare la rubrica per cercare un contatto nella directory LDAP.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Rubrica**.

Viene visualizzata la scheda Rubrica. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.

2. Selezionare il nome colonna in base al quale eseguire la ricerca di un contatto.

Ad esempio, se si desidera eseguire la ricerca in base al **nome**, selezionare **Nome** dall'elenco a discesa.

Il sistema visualizza nell'elenco a discesa tutte le colonne visibili della rubrica.

3. Nella casella di immissione del testo da cercare, digitare un testo che corrisponda al campo selezionato nell'elenco a discesa.

Ad esempio, se si seleziona **Nome**, selezionare `John` nella casella di immissione del testo da cercare. Vengono visualizzate tutte le voci con il valore John nella colonna **Nome**.

Chiamata di un agente tramite la rubrica

Informazioni su questa attività

La rubrica consente di contattare gli agenti tramite la directory LDAP dei contatti dell'agente.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Rubrica**.

Viene visualizzata la scheda Rubrica. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.

2. Effettuare la ricerca di un contatto.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca di un contatto, vedere [Ricerca di un contatto nella rubrica](#) alla pagina 47.

3. Selezionare un nome e fare clic sull'icona **Fare clic per chiamare** sotto la colonna Telefono.

Viene composto il numero di telefono memorizzato in LDAP.

4. Al termine della chiamata, fare clic su **Rilascia**.

Filtro dei contatti tramite la rubrica

Informazioni su questa attività

È possibile utilizzare la rubrica per filtrare i contatti nella directory LDAP.

La directory LDAP contiene molti contatti. È possibile filtrarli in base ai seguenti tre tipi di utenti:

- Preferiti
- Selezioni rapide
- Personalizza contatti

È possibile contrassegnare un contatto come preferito o aggiungerlo all'elenco di selezione rapida. Per ulteriori informazioni, consultare [Contrassegno di un contatto nella rubrica](#) alla pagina 48.

I contatti personalizzati sono quelli che si aggiungono alla rubrica. Per ulteriori informazioni, consultare [Aggiunta di un contatto personalizzato](#) alla pagina 50.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Rubrica**.

Viene visualizzata la scheda Rubrica. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.

2. Dall'elenco a discesa **Filtro**, selezionare il tipo di contatto in base al filtro desiderato.

È possibile scegliere tra i seguenti tipi:

- **Preferito**
- **Selezione rapida**
- **Personalizza contatti**

Viene visualizzato un elenco in base al tipo di contatto scelto.

3. Fare clic su **Reimposta** per cancellare il filtro e visualizzare di nuovo la lista di contatti non filtrata della rubrica.

Contrassegno di un contatto nella rubrica

Informazioni su questa attività

Nella rubrica è possibile contrassegnare un contatto come **Preferito** o **Selezione rapida**.

Utilizzare i contatti contrassegnati per filtrarli e cercarli in modo più efficace. Gli amministratori impostano il numero massimo di contatti che è possibile aggiungere come preferiti o all'elenco di selezione rapida.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic sull'icona **Rubrica**.

Viene visualizzata la scheda **Rubrica**. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.

2. Nella griglia della rubrica, selezionare la riga del contatto da contrassegnare, quindi fare clic con il tasto destro del mouse sulla riga.

3. Selezionare **Preferito** o **Selezione rapida**.

Se si seleziona **Preferito**, al contatto viene aggiunta un'icona a forma di stella. Questa icona viene visualizzata nella colonna **Contrassegnato**.

Se si seleziona **Selezione rapida**, al contatto viene aggiunta un'icona a forma di tastierino. Questa icona viene visualizzata nella colonna **Contrassegnato**.

Se si seleziona **Preferito** e **Selezione rapida**, al contatto vengono aggiunte le icone a forma di stella e di tastierino. Queste icone vengono visualizzate nella colonna **Contrassegnato**.

Configurazione della visualizzazione delle colonne nella rubrica

Informazioni su questa attività

È possibile configurare la visualizzazione della rubrica selezionando le colonne che devono comparire nella griglia della rubrica. Le colonne possono essere disposte e ordinate in vari modi. È possibile anche decidere quanti record visualizzare per ogni pagina della rubrica.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Rubrica**.

Viene visualizzata la scheda Rubrica. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.

2. Per selezionare le colonne da visualizzare nella rubrica, fare clic con il tasto destro sulla riga delle intestazioni delle colonne e selezionare **Configura colonne** nella griglia della rubrica.

Viene visualizzata la finestra Configurazione colonne.

3. Per aggiungere una colonna all'elenco visualizzato nella griglia della rubrica, selezionare il titolo della colonna nell'elenco **Disponibile**.

4. Fare clic su **Aggiungi >**.

Il titolo della colonna viene spostato nell'elenco **Visualizzato**.

5. Per rimuovere una colonna dall'elenco visualizzato nella griglia della rubrica, selezionare il titolo della colonna nell'elenco **Disponibile**.

6. Fare clic su **< Rimuovi**.

Il titolo della colonna viene spostato nell'elenco **Disponibile**.

7. Per disporre le colonne nella griglia della rubrica, selezionare il titolo della colonna nell'elenco **Visualizzato** e fare clic su **Sposta su** o su **Sposta giù** nella finestra Configurazione colonne.

È possibile anche disporre le colonne nella rubrica trascinandole nella griglia.

8. Fare clic su **Salva**.

Le impostazioni e le visualizzazioni nella griglia della rubrica vengono salvate a seconda delle impostazioni correnti.

9. Per ordinare le colonne nella griglia della rubrica, fare clic sull'intestazione della colonna.

Ad esempio, se si fa clic sull'intestazione della colonna **Nome visualizzato**, i contatti vengono elencati in ordine alfabetico in base al nome visualizzato.

10. Per modificare il numero di record visualizzati in ogni pagina della rubrica, selezionare il numero di record nell'elenco a discesa **Record per pagina**.

Per impostazione predefinita, il sistema visualizza 20 record per pagina.

11. Per spostarsi tra le pagine della rubrica, fare clic sulle frecce nella parte inferiore destra della griglia della rubrica per passare alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina.

Aggiunta di un contatto personalizzato

Prerequisiti

È possibile creare contatti personalizzati solo se gli amministratori hanno abilitato questa funzione.

Informazioni su questa attività

I contatti personalizzati sono quelli di cui si ha bisogno, ma che non sono presenti nella directory LDAP. Il numero di contatti che si possono aggiungere alla rubrica dipende dal valore configurato dagli amministratori.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic sull'icona **Rubrica**.

Viene visualizzata la scheda **Rubrica**. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.

2. Fare clic con il tasto destro su una cella nella griglia della rubrica.

3. Selezionare **Nuovo contatto**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuovo contatto.

4. Immettere i dettagli per il nuovo contatto.

Il campo **Nome visualizzato** è obbligatorio. È possibile anche contrassegnare un nuovo contatto come preferito o aggiungerlo all'elenco di selezione rapida selezionando la casella di controllo **Preferito** o **Selezione rapida**.

5. Fare clic su **Salva**.

Il nuovo contatto viene aggiunto alla griglia della rubrica.

Modifica di un contatto personalizzato

Informazioni su questa attività

È possibile modificare solo i dettagli dei contatti aggiunti alla rubrica.

 Nota:

Non è possibile modificare un contatto LDAP.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic sull'icona **Rubrica**.
Viene visualizzata la scheda **Rubrica**. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.
2. Fare clic con il tasto destro su una cella nella griglia della rubrica.
3. Selezionare **Modifica contatto**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica contatto.
4. Aggiornare i dettagli che si desidera modificare per il contatto personalizzato.
5. Fare clic su **Salva**.

Eliminazione di un contatto personalizzato

Informazioni su questa attività

È possibile eliminare solo i contatti aggiunti alla rubrica.

 Nota:

Non è possibile eliminare un contatto LDAP.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic sull'icona **Rubrica**.
Viene visualizzata la scheda **Rubrica**. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.
2. Fare clic con il tasto destro su una cella nella griglia della rubrica.
3. Selezionare **Elimina contatto**.
Viene visualizzata una finestra di dialogo Elimina.
4. Fare clic su **Sì** per confermare l'eliminazione del contatto.

 Nota:

Per eliminare un contatto personalizzato è possibile anche selezionare la riga corrispondente e premere il tasto `Canc` sulla tastiera.

Utilizzo della scheda Cronologia chiamate

Prerequisiti

- È possibile visualizzare ed eliminare la cronologia delle chiamate solo se gli amministratori lo consentono.

Informazioni su questa attività

Nella scheda **Cronologia chiamate** della rubrica, è possibile visualizzare la cronologia delle chiamate effettuate, ricevute e perse. Il numero di chiamate che si possono visualizzare nella scheda **Cronologia chiamate** dipende dal valore configurato dagli amministratori.

La scheda **Cronologia chiamate** elenca nome, numero, data, ora e durata della chiamata. Per impostazione predefinita, la scheda **Cronologia chiamate** mostra le chiamate in ordine decrescente in base all'ora. Di conseguenza, l'ultima chiamata è visualizzata per prima nella scheda **Cronologia chiamate**.

Nella scheda **Cronologia chiamate**, è visualizzato anche il tipo di chiamata. Le chiamate sono di tre tipi: in uscita, in ingresso e perse. La scheda **Cronologia chiamate** visualizza il tipo di chiamata mediante varie icone nella prima colonna della griglia di dati della rubrica.

In caso di chiamate perse, l'icona **Registro chiamate** nella barra degli strumenti di Agent Desktop sarà un cerchio di colore rosso, con il numero di chiamate perse dall'agente. Il numero aumenta a ogni chiamata persa. Gli agenti possono disconnettersi da Agent Desktop o fare clic sull'icona **Registro chiamate** e aprire la scheda **Cronologia chiamate** per cancellare l'indicatore delle chiamate perse.

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop, fare clic sull'icona **Registro chiamate**.

Oppure

Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop, fare clic sull'icona **Rubrica**, quindi fare clic sulla scheda **Cronologia chiamate**.

2. Per filtrare le chiamate in base al tipo, selezionarne uno dall'elenco a discesa presente nella parte superiore della griglia di Cronologia chiamate.

Selezionare una delle seguenti opzioni:

- **In entrata**
- **Perso**
- **In uscita**

3. Per ordinare le colonne nella griglia della rubrica, fare clic sull'intestazione della colonna.

Ad esempio, se si fa clic sull'intestazione della colonna **Nome**, i contatti vengono elencati in ordine alfabetico in base al nome del contatto.

4. Per creare un contatto personalizzato, fare clic sull'icona **Aggiungi contatto personalizzato (+)**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuovo contatto, con i dati già inseriti nei campi **Nome visualizzato** e **Telefono**.

Per ulteriori informazioni, consultare [Aggiunta di un contatto personalizzato](#) alla pagina 50.

5. Per effettuare una chiamata direttamente dalla scheda **Cronologia chiamate**, selezionare un nome e fare clic sull'icona **Fare clic per chiamare** sotto la colonna Telefono.

Viene composto il numero di telefono memorizzato in LDAP.

Per ulteriori informazioni, consultare [Chiamata di un agente tramite la rubrica](#) alla pagina 47.

6. Per cancellare la cronologia delle chiamate, fare clic su **Cancella cronologia chiamate**.
7. Per eliminare singole chiamate dal registro, fare clic con il pulsante destro sulla chiamata e selezionare **Elimina**.

Oppure

Selezionare una chiamata e premere il tasto `Canc` sulla tastiera.

Capitolo 5: Telefonia - Modalità Altro telefono

In questo capitolo sono descritte le attività specifiche della gestione delle chiamate in entrata del cliente tramite Agent Desktop in modalità Altro telefono da una posizione remota.

Avaya Contact Center Select (ACCS) supporta la funzione dell'agente remoto. Questa funzione consente agli agenti ACCS in posizioni remote di utilizzare i propri telefoni di terze parti esistenti insieme ad Agent Desktop.

Quando gli agenti fuori sede accedono ad Agent Desktop in modalità Altro telefono, il telefono dell'agente squilla. Questa è una chiamata *nail-up*. Gli agenti devono rispondere a questa chiamata sul loro telefono per completare l'accesso a Agent Desktop. Una volta completato l'accesso, il telefono dell'agente si trova in *nailing* e gli agenti devono utilizzare Agent Desktop per tutte le successive operazioni di telefonia. Quando l'agente si disconnette da ACCS tramite il pulsante Disconnetti su Agent Desktop, ACCS disconnette la chiamata *nail-up*.

Importante:

È necessario utilizzare Agent Desktop per eseguire attività di telefonia nella modalità Altro telefono. Se la chiamata *nail-up* viene trasferita o disconnessa tramite il telefono, è necessario completare le operazioni di ripristino per iniziare di nuovo e rispondere a tale chiamata.

Se l'agente disconnette la chiamata *nail-up* mentre è attiva una chiamata di un cliente, ACCS riavvia automaticamente la chiamata *nail-up* sul telefono. Se l'agente disconnette la chiamata *nail-up* durante un periodo di inattività, ACCS riavvia la chiamata *nail-up* alla successiva chiamata di un cliente.

Le procedure descritte in questo capitolo si riferiscono solo ai contatti vocali ricevuti dagli agenti remoti. Per informazioni su tutte le attività di telefonia che è possibile eseguire tramite Agent Desktop, vedere il capitolo Telefonia. I tipi di contatti multimediali vengono visualizzati per un agente remoto esattamente come per un agente in sede.

Stato e display del telefono

Il telefono visualizza varie informazioni quando viene presentata una chiamata all'agente. Di solito, per gli agenti che utilizzano Agent Desktop in modalità Altro telefono, l'URI voce degli agenti viene visualizzato sul telefono come chiamante. Il telefono non visualizza informazioni sulle chiamate Contact Center.

Accesso a Agent Desktop in modalità Altro telefono

Informazioni su questa attività

Accedere ad Agent Desktop in modalità Altro telefono per ricevere chiamate presso una posizione fuori sede. Una volta effettuato l'accesso a Agent Desktop in modalità Altro telefono, il telefono squilla. È necessario rispondere a questa chiamata per completare l'accesso a Agent Desktop.

Lo stato dell'utente viene configurato automaticamente su Non pronto. Modificare lo stato su Pronto per indicare che si è disponibili per gestire tutti i tipi di supporto per cui si dispone di licenza e si è configurati. Se l'utente è stato assegnato a uno skillset per un particolare tipo di contatto, può ricevere e creare contatti di tale tipo.

Procedura

1. Avviare Agent Desktop.
2. Nella barra superiore di Agent Desktop, dall'elenco **Stato**, selezionare **Accesso**.
3. Fare clic sulla scheda **Telefonia**.
4. Selezionare **Altro telefono** dall'elenco a discesa **Esegui e ricevi chiamate mediante**.
Viene visualizzato l'elenco a discesa **Telefono**.
5. Dall'elenco **Telefono**, selezionare il numero di telefono della posizione fuori sede presso cui si desidera ricevere le chiamate. È possibile immettere un numero di telefono, se configurato.
6. Se l'utente è configurato per la gestione di contatti multimediali (ad esempio e-mail), nella scheda **Multimedia** digitare l'**ID** e la **password**.
7. Fare clic su **Accesso**.
L'icona di stato viene impostata su Non pronto e lo stato del telelavoratore diventa giallo. Il telefono fuori sede squilla.
8. Rispondere alla chiamata sul telefono fuori sede per completare l'accesso.
L'icona di stato del telelavoratore diventa verde.

Accettazione di una chiamata in modalità Altro telefono

Prerequisiti

- Verificare che lo stato sia impostato su **Imposta pronto**.

Informazioni su questa attività

Accettare e lavorare sulle chiamate telefoniche. I comandi degli oggetti di lavoro appropriati diventano attivi e il timer chiamata viene visualizzato sull'oggetto di lavoro.

Se l'amministratore ha configurato Contact Center per l'esecuzione in modalità di ritardo della risposta forzata, è necessario gestire tutti i contatti che vengono presentati.

Procedura

In Agent Desktop, selezionare il nuovo oggetto di lavoro di avviso e fare clic sul controllo dell'oggetto di lavoro **Accetta**.

Il riquadro superiore di Agent Desktop mostra i dettagli del cliente e la cronologia di tutte le chiamate precedenti con il contatto.

Trasferimento di una chiamata in modalità Altro telefono

Informazioni su questa attività

È possibile trasferire una chiamata a un altro agente utilizzando un trasferimento con supervisione. Nel trasferimento con supervisione, la chiamata viene messa in attesa e si parla con un altro interlocutore prima di completare il trasferimento. È possibile trasferire la chiamata anche senza parlare con l'interlocutore.

Nota:

Se si trasferisce una chiamata a un sistema di posta vocale, è necessario verificare che i toni DTMF corretti vengano trasferiti al sistema di posta vocale.

Procedura

1. Nell'oggetto di lavoro, fare clic su **Trasferisci**.
2. Nella finestra Trasferisci, viene automaticamente selezionata l'opzione **Trasferimento con supervisione**.
3. Selezionare **Immetti valore** e digitare il numero a cui si desidera trasferire la chiamata.

Oppure

Selezionare **Rubrica** per aprire la rubrica e trasferire la chiamata mediante la funzione Clic per trasferimento della rubrica.

La chiamata attiva viene messa in attesa e viene effettuata una chiamata a un altro interlocutore. Quando si parla con l'interlocutore, i pulsanti **Trasferisci** e **Messa in attesa** lampeggiano per indicare che un cliente è in attesa e che è necessario completare il trasferimento.

Importante:

Se viene utilizzata l'opzione **Immetti valore** per trasferire una chiamata a un altro agente, è necessario utilizzare il numero Contact Center dell'agente. Questo numero viene visualizzato accanto al nome dell'agente nella barra superiore di Agent Desktop. Non immettere un numero interno di terzi dell'agente durante l'utilizzo dell'opzione **Immetti valore**.

4. Parlare con l'altro interlocutore, se necessario, oppure, prima che l'interlocutore risponda alla chiamata, fare clic su **Completa trasferimento**.

La chiamata viene trasferita a un altro utente e interrotta dal proprio telefono.

Messa in conferenza di un altro agente in modalità Altro telefono

Informazioni su questa attività

Se si desidera che un altro agente partecipi alla chiamata in corso, è possibile iniziare una conferenza con tale agente.

Procedura

1. Nell'oggetto di lavoro, fare clic su **Conferenza** per mettere il cliente in attesa e aprire la finestra Conferenza.
2. Nella finestra Conferenza, selezionare **Immetti valore** e digitare il numero dell'agente da mettere in conferenza nella chiamata.

Oppure

Selezionare **Rubrica** per aprire la rubrica e aggiungere alla conferenza un altro agente mediante la funzione Clic per trasferimento della rubrica.

Importante:

Se viene utilizzata l'opzione **Immetti valore** per aggiungere alla conferenza un altro agente, è necessario utilizzare il numero Contact Center dell'agente. Questo numero viene visualizzato accanto al nome dell'agente nella barra superiore di Agent Desktop. Non immettere un numero interno di terzi dell'agente durante l'utilizzo dell'opzione **Immetti valore**.

3. Fare clic su **Contatto conferenza** per iniziare la conferenza.
4. Parlare all'agente, se necessario, prima di introdurre il cliente nella conferenza.
5. Fare nuovamente clic su **Conferenza** per mettere in attesa il cliente e per mettere nuovamente in conferenza il cliente e l'altro agente.

Recupero della chiamata nail-up

Informazioni su questa attività

Se l'icona di stato del telelavoratore diventa rossa, è necessario fare clic su di essa per ristabilire la chiamata nail-up. Se non esiste alcuna chiamata nail-up, non è possibile ricevere o effettuare chiamate vocali. I contatti multimediali non sono influenzati.

Nota:

In alcuni casi, è necessario disconnettersi da Agent Desktop ed effettuare nuovamente l'accesso in modalità Altro telefono per riavviare la chiamata nail-up. Se Agent Desktop visualizza un messaggio di avviso di **connessione inattiva al telelavoratore**, è necessario modificare lo stato in Non pronto, disconnettersi da Agent Desktop ed effettuare nuovamente l'accesso.

Procedura

1. Se l'icona di stato del telelavoratore diventa rossa o viene visualizzato il messaggio **Avviso: non connesso** su Agent Desktop, fare clic sull'icona di stato del telelavoratore.

Il sistema tenta di riavviare la chiamata nail-up sul telefono di terze parti e l'icona di stato del telelavoratore diventa gialla.

2. Rispondere alla chiamata sul telefono fuori sede.

Quando l'icona di stato del telelavoratore diventa verde, è possibile gestire nuovamente le chiamate vocali.

Capitolo 6: **Dettagli su clienti e contatti**

Utilizzare il componente Agent Desktop per creare, cercare, visualizzare e modificare i dettagli del cliente e del contatto. Con Agent Desktop è possibile eseguire le seguenti attività:

- Creare un record cliente
- Effettuare la ricerca di un cliente
- Aggiungere o modificare le informazioni di un cliente
- Impostare o annullare lo stato bloccato per un numero di telefono del cliente
- Visualizzare o copiare un elemento intrinseco
- Visualizzare o modificare le informazioni utente a utente
- Visualizzare gli elementi intrinseci di un contatto cliente
- Eseguire un'applicazione associata a elementi intrinseci
- Effettuare la ricerca di un contatto
- Stampare i risultati della ricerca
- Visualizzare un contatto
- Aprire un contatto
- Chiudere i contatti (solo supervisori)

È possibile visualizzare gli elementi intrinseci nella scheda **Dettagli cliente** in Agent Desktop.

Prerequisiti per l'utilizzo dei dettagli su clienti e contatti

Procedura

- Assicurarsi di disporre dell'autorizzazione per gestire i contatti vocali.
- Verificare di disporre dei privilegi di supervisore se si desidera chiudere più contatti.

Creazione di un record cliente

Prerequisiti

- Verificare che non ci siano record clienti aperti.

Informazioni su questa attività

Creare un record cliente se il database multimediale non contiene informazioni su un cliente. È possibile digitare le informazioni direttamente nella finestra di dialogo oppure copiare il testo da un contatto aperto nelle informazioni dei dettagli cliente.

Nota:

È necessario immettere un numero di telefono, un indirizzo e-mail o un URI SIP per un record cliente valido. L'inserimento del solo nome di un cliente non determina la creazione di un record cliente nel database.

Procedura

1. Nella finestra Dettagli cliente fare clic su **Crea**.
2. Nella casella **Titolo** selezionare un titolo per il cliente.
3. Nella casella **Cognome** digitare il cognome del cliente.
4. Nella casella **Nome** digitare il nome proprio del cliente.
5. Nella casella dell'**indirizzo e-mail** digitare l'indirizzo e-mail per il cliente.

Nota:

Se si aggiunge più di un indirizzo e-mail per un cliente, è necessario selezionare un indirizzo e-mail predefinito da utilizzare quando si inizia un contatto con il cliente.

6. Nella casella **URI SIP** immettere un URI SIP per il cliente.
7. Nella casella **Tipo** selezionare il tipo di numero di telefono.
8. Nelle caselle rimanenti del numero di telefono, digitare il prefisso internazionale, il prefisso e il numero di telefono.
9. Fare clic su **Salva**.

Ricerca di un cliente

Prerequisiti

- Verificare che la barra delle azioni sia visibile.

Informazioni su questa attività

Effettuare la ricerca di un cliente per visualizzarne o modificarne i dettagli, se si desidera creare o controllare il contatto del cliente.

È possibile effettuare la ricerca di un cliente in base ai seguenti criteri:

- Nome
- Cognome
- Agente preferito (l'agente che in genere gestisce i contatti per il cliente, basato su chi ha creato il record cliente, gestito il primo contatto dal cliente o chi ha fatto clic su **Assumi proprietà** del record del cliente)
- Indirizzo
- Numero di telefono

- Indirizzo e-mail
- URI SIP

Procedura

1. Fare clic su **Ricerca clienti**
2. Nella prima colonna selezionare i criteri da utilizzare per la ricerca (ad esempio cognome o numero di telefono).
3. Nella seconda colonna selezionare gli operatori logici per il criterio di ricerca (ad esempio, è o non è).
4. Nella terza colonna digitare il valore della ricerca (ad esempio Rossi).
5. Fare clic su **Cerca**.
6. Per ordinare i risultati di ricerca in base al campo selezionato, fare clic sull'intestazione della colonna del campo in base al quale si desidera ordinare i dati.
7. Fare doppio clic sul record cliente che si desidera aprire.

Aggiunta o modifica di informazioni sui clienti

Prerequisiti

- Verificare che non ci siano record clienti aperti.

Informazioni su questa attività

Aggiungere o modificare le informazioni sui clienti quando è necessaria una modifica a un record cliente.

Procedura

1. Fare clic sulla scheda **Dettagli** del riquadro Dettagli cliente.
2. Fare clic su **Modifica** per modificare le informazioni sul cliente.
Oppure
Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere nuove informazioni ai dettagli del cliente.
3. Selezionare le informazioni che si desidera aggiungere o modificare.
4. Copiare e incollare le informazioni dal testo di un contatto oppure digitare le informazioni nel campo.
5. Se si inseriscono numeri di telefono o indirizzi e-mail aggiuntivi, verificare di selezionarne uno come predefinito.
6. Fare clic su **Salva**.

Impostazione dello stato bloccato per un numero di telefono del cliente

Informazioni su questa attività

Se il cliente ha richiesto la funzione Da non chiamare (DNC), bloccare il numero di telefono del cliente.

Procedura

1. Fare clic sulla scheda **Dettagli** del riquadro Dettagli cliente.
2. Fare clic su **Modifica** per modificare le informazioni sul cliente.
3. Selezionare il numero di telefono per il quale impostare lo stato bloccato.
4. Selezionare la casella di controllo **Bloccato** per contrassegnare come bloccato il numero di telefono.

Non è ora possibile chiamare il numero di telefono.

Annullamento dello stato bloccato per un numero di telefono del cliente

Prerequisiti

- Verificare che il numero di telefono del cliente sia bloccato.

Informazioni su questa attività

Annullare lo stato bloccato del numero di telefono del cliente.

Procedura

1. Fare clic sulla scheda **Dettagli** del riquadro Dettagli cliente.
2. Fare clic su **Modifica** per modificare le informazioni sul cliente.
3. Selezionare il numero di telefono al quale annullare lo stato bloccato.
4. Deselezionare la casella di controllo **Bloccato** per contrassegnare come non bloccato il numero di telefono.

È ora possibile chiamare il numero di telefono.

Visualizzazione di un elemento intrinseco

Prerequisiti

- È necessario accettare un contatto.

Informazioni su questa attività

Visualizzare un elemento intrinseco per copiare tale elemento o avviare un'applicazione associata.

Procedura

1. Nella finestra Agent Desktop fare clic su **Dettagli cliente**.
2. Nella sezione **Campi personalizzati**, fare clic sulla scheda **Elementi intrinseci**.
Viene visualizzato l'elemento intrinseco.

Copia di un elemento intrinseco

Informazioni su questa attività

Copiare un elemento intrinseco per utilizzare l'elemento intrinseco in un'altra applicazione.

Procedura

1. Nella finestra Agent Desktop fare clic su **Dettagli cliente**.
2. Nella sezione **Campi personalizzati** fare clic sulla scheda **Elementi intrinseci**.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'elemento intrinseco desiderato.
4. Fare clic su **Copia**.

Visualizzazione delle informazioni utente a utente

Informazioni su questa attività

Consente di visualizzare le informazioni utente a utente (UUI) associate a un determinato oggetto di lavoro.

Procedura

Nell'oggetto di lavoro, fare clic su **Dettagli relativi all'oggetto di lavoro**.

Vengono visualizzate le **informazioni utente a utente** nell'oggetto di lavoro.

Modifica delle informazioni utente a utente

Informazioni su questa attività

Consente di modificare le informazioni utente a utente (UUI) associate a un determinato oggetto di lavoro.

Procedura

1. Nell'oggetto di lavoro, fare clic su **Dettagli relativi all'oggetto di lavoro**.

Vengono visualizzate le **informazioni utente a utente** nell'oggetto di lavoro.

2. Fare doppio clic su **Informazioni utente a utente**.

I dati UUI vengono visualizzati in una casella di testo nell'oggetto di lavoro.

3. Modificare i dati UUI e premere **Invio** per associarli all'oggetto di lavoro.

Visualizzazione degli elementi intrinseci del contatto cliente

Prerequisiti

- È necessario accettare un contatto.

Informazioni su questa attività

È possibile visualizzare gli elementi intrinseci di contatto del cliente per individuare l'applicazione predefinita avviata dopo aver accettato un contatto.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Dettagli cliente**.
2. Nella sezione **Campi personalizzati** fare clic sulla scheda **Elementi intrinseci**.
L'applicazione predefinita viene visualizzata con un segno di spunta nella sezione **Finestre popup**.
3. Al termine della visualizzazione dei valori intrinseci di contatto del cliente, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla finestra nella quale si stanno visualizzando i dettagli.

Avvio manuale di un'applicazione associata a elementi intrinseci

Prerequisiti

- È necessario accettare un contatto.

Informazioni su questa attività

Se è necessaria un'applicazione per gestire un contatto, eseguire un'applicazione associata a elementi intrinseci.

Procedura

1. Nella finestra di Agent Desktop fare clic su **Dettagli cliente**.
2. Nella sezione **Campi personalizzati** fare clic sulla scheda **Elementi intrinseci**.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul valore dell'elemento intrinseco desiderato.
4. Selezionare l'applicazione desiderata.
Agent Desktop visualizza la finestra popup.

Ricerca di un contatto

Prerequisiti

- Verificare che la barra delle azioni sia visibile.

Informazioni su questa attività

Cercare un contatto per creare o controllare un contatto cliente.

È possibile effettuare la ricerca di un contatto in base ai seguenti criteri:

- Agente (è, non è)
- Ultima azione (è, non è)
- ID (minore di, uguale a, maggiore di)
- Oggetto (Contiene, inizia con, termina con)
- Stato (è, non è)
- Motivo chiusura (è, non è) codice attività
- Data di chiusura (prima, il, dopo)
- Skillset (è, non è)
- Tipo (è, non è) di contatto
- Codice disposizione (è, non è)
- Messaggio a (contiene, inizia con, termina con)
- Messaggio da (contiene, inizia con, termina con)
- Data di arrivo (prima, il, dopo)

I risultati della ricerca mostrano l'agente che ha lavorato più di recente sul contatto.

Se i risultati della ricerca superano la lunghezza di una pagina, utilizzare le frecce per spostarsi avanti, indietro, sulla prima o sull'ultima pagina dei risultati.

Procedura

1. Fare clic su **Ricerca contatto**
2. Nella prima colonna selezionare i criteri da utilizzare per la ricerca (ad esempio stato o skillset).
3. Nella seconda colonna selezionare gli operatori logici per il criterio di ricerca (ad esempio, è o non è).
4. Nella terza colonna digitare il valore della ricerca (ad esempio chiuso).
5. Fare clic su **Cerca**.
6. Per ordinare i risultati di ricerca in base al campo selezionato, fare clic sull'intestazione della colonna del campo in base al quale si desidera ordinare i dati.
7. Fare doppio clic sul contatto per aprirlo.

Stampa dei risultati di ricerca

Prerequisiti

- Verificare di avere configurato una stampante e di conoscere le impostazioni corrette della stampante da selezionare.

Informazioni su questa attività

È possibile stampare i risultati di una ricerca di clienti o di contatti.

Procedura

1. Generare i risultati per una ricerca di clienti o di contatti.
2. Fare clic su **Stampa**.
3. Selezionare le impostazioni corrette per la stampante.

Visualizzazione di un contatto

Prerequisiti

- Verificare che lo stato sia impostato su Non pronto.

Informazioni su questa attività

Visualizzare un contatto se si desidera controllare le informazioni relative a tale contatto, ad esempio come un agente ha gestito un determinato contatto.

Non è possibile modificare le informazioni del contatto perché il contatto non è aperto.

Procedura

1. Nella scheda **Cronologia** della finestra Dettagli cliente selezionare il contatto da aprire.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Contatto di sola lettura**.
Per aprire i dettagli del contatto è anche possibile fare doppio clic sul contatto.
3. Visualizzare i dettagli del contatto nel riquadro destro della finestra Agent Desktop.

Apertura di un contatto

Prerequisiti

- Verificare che lo stato sia impostato su Non pronto.
- Assicurarsi che nessun agente stia lavorando correntemente sul contatto.

Informazioni su questa attività

Recuperare e aprire un contatto per aggiungere o modificare informazioni, per completare una chiamata in uscita o per rispondere a un messaggio e-mail.

È possibile recuperare e aprire un contatto solamente se si è proprietari del cliente nel contatto.

Procedura

1. Nella scheda **Cronologia** della finestra Dettagli cliente selezionare il contatto da aprire.
2. Se nella scheda **Cronologia contatto** viene visualizzato il messaggio **Assumi proprietà**, un altro agente è proprietario del cliente e non è possibile aprire il contatto. Se necessario, fare clic su **Assumi proprietà** per assumere la proprietà del cliente e fare clic su **Sì** per confermare.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto e selezionare **Recupera contatto**.
Se l'oggetto **Recupera contatto** non è disponibile, un altro agente ha il contatto aperto al momento ed è solo possibile visualizzarlo.
4. Fare clic su **Sì** per aprire il contatto.
Agent Desktop cambia automaticamente lo stato su Pronto, risponde al contatto recuperato, quindi modifica di nuovo lo stato su Non pronto.
5. Visualizzare i dettagli del contatto nel riquadro destro della finestra Agent Desktop.
È possibile completare una chiamata in uscita, rispondere o aggiungere un allegato a un messaggio e-mail.

Chiusura dei contatti

Prerequisiti

- Assicurarsi di essere un supervisore.
- Assicurarsi che nessun agente stia attualmente lavorando su uno dei contatti che si desidera chiudere.

Informazioni su questa attività

I supervisori possono chiudere i contatti, se desiderano rimuovere un singolo contatto o un gruppo di contatti, modificando lo stato del contatto da Aperto a Chiuso.

È necessario inserire un motivo per la chiusura del contatto.

Procedura

1. Selezionare il contatto da chiudere o selezionare più contatti tenendo premuto il tasto **Ctrl** mentre si fa clic su ogni contatto.
I contatti selezionati vengono evidenziati in blu.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Chiudi tutti**.
3. Nella finestra Chiudi dettagli contatto inserire il motivo per cui i contatti selezionati sono stati chiusi.
4. Fare clic su **Chiudi**.

Capitolo 7: Chiamate e richiamate in uscita

Questa sezione descrive come gestire le chiamate in uscita e le richiamate con Agent Desktop.

L'amministratore della campagna crea le campagne in uscita. Quando si esegue una campagna, il sistema invia i contatti in uscita al desktop dell'utente nello stesso modo in cui il sistema presenta i contatti vocali o multimediali. Quando si accetta un contatto in uscita, si sta lavorando attivamente su una chiamata.

Quando si accetta un contatto in uscita, Agent Desktop visualizza le informazioni sul cliente e tutte le altre informazioni relative alla campagna. Alcune campagne includono un questionario che è necessario seguire durante la chiamata.

Se l'amministratore della campagna seleziona la composizione manuale dell'agente, è possibile chiamare il cliente dopo aver controllato le informazioni sul cliente stesso e sulla campagna. Se l'amministratore della campagna seleziona la composizione automatica, il sistema effettua automaticamente la chiamata dopo un numero di secondi definito.

È possibile utilizzare l'interfaccia di Agent Desktop per effettuare le seguenti attività in uscita:

- Accettare e rifiutare il contatto in entrata
- Effettuare una chiamata in uscita
- Seguire un questionario
- Controllare e aggiornare le informazioni sui clienti
- Terminare una chiamata e assegnare un codice disposizione
- Pianificare una richiamata
- Chiamare il cliente

È anche possibile utilizzare Agent Desktop per generare una richiamata. Sia i clienti che gli agenti possono creare richiamate pianificate. Se il Contact Center dispone di una licenza per le comunicazioni Web, un cliente può richiedere una chiamata da un agente utilizzando un sito Web interfaccia cliente. Dal sito Web il cliente può specificare il motivo per cui richiede la richiamata e definire una data e un'ora in cui essere richiamato.

Un agente può pianificare una richiamata tramite il pulsante **Pianifica richiamata**. La funzione di pianificazione richiamata è disponibile solo se Contact Center dispone di una licenza per i contatti in uscita. Tuttavia, la richiamata pianificata non è associata a una campagna in uscita.

Alla data e all'ora specificate, Agent Desktop presenta il contatto a un agente con lo skillset appropriato. Per eseguire una richiamata, un supervisore deve assegnare a un agente lo skillset per gestire i contatti in uscita.

Accettazione di un contatto in uscita

Prerequisiti

- Verificare che lo stato sia impostato su Pronto.
- Assicurarsi di disporre di uno skillset progettato per gestire i contatti vocali.

Informazioni su questa attività

Utilizzare l'interfaccia di Agent Desktop per accettare e gestire le campagne in uscita, una chiamata alla volta.

L'amministratore dei contatti in uscita può configurare le chiamate in uscita nei modi seguenti:

- Effettuare la chiamata immediatamente dopo averla accettata
- Effettuare la chiamata dopo un numero di secondi specificato
- Consentire all'agente di effettuare la chiamata

Gli amministratori possono configurare Agent Desktop in modo da attivare avvisi audio e visivi quando un contatto viene presentato.

Procedura

Nell'oggetto di lavoro Agent Desktop fare clic su **Accetta**.

Quando l'utente accetta un contatto in uscita, viene connesso al cliente. Agent Desktop mostra i dettagli del cliente e il questionario definito per la chiamata. La chiamata viene effettuata in base alle impostazioni nella campagna in uscita e il timer di chiamata viene visualizzato sulla barra di stato.

Rifiuto di un contatto in uscita

Informazioni su questa attività

È possibile rifiutare un contatto in uscita se non si desidera accettarlo. Modificare il proprio stato su Non pronto se non si è disponibili per gestire contatti.

Procedura

Nell'oggetto di lavoro di Agent Desktop, fare clic su **Rifiuta**.

Come effettuare una chiamata in uscita

Prerequisiti

- Comprendere come utilizzare un questionario.
- Comprendere come registrare i risultati di una chiamata.

Informazioni su questa attività

È necessario accettare o aprire un contatto in uscita prima di poter effettuare una chiamata in uscita. Dopo aver accettato o aperto un contatto in uscita, è possibile controllare i dettagli del cliente e lo script del contatto in uscita. L'amministratore delle chiamate in uscita può configurare

le chiamate in uscita da effettuare immediatamente dopo che è stata accettata una chiamata oppure può specificare un numero di secondi prima che la chiamata venga effettuata.

Dopo aver accettato o aperto un contatto in uscita, è possibile chiamare il cliente ed eseguire le seguenti attività:

- Verificare le informazioni sul cliente. Dopo aver effettuato la chiamata, confermare di aver contattato il cliente corretto controllando le informazioni di contatto con il cliente.
- Seguire il questionario o completarlo, se applicabile.
- Completare la chiamata e assegnare un codice disposizione. Se necessario, pianificare una richiamata, inserire le note appropriate e salvare i risultati della chiamata.

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop, fare clic sul pulsante **Avvia chiamata**.
2. Nella finestra Immettere la destinazione, fare clic su **Origina chiamata** per comporre il numero di telefono predefinito del cliente.
3. Se è possibile parlare con il cliente, procedere con la chiamata utilizzando un questionario, se applicabile.
4. Se non è possibile parlare con il cliente, registrare il risultato della chiamata per aggiornare il contatto con il codice disposizione appropriato, ripianificare la chiamata e aggiungere eventuali note applicabili.
5. Verificare le informazioni del cliente e aggiornare i campi del contatto cliente, se necessario.

Utilizzo di un questionario

Informazioni su questa attività

Utilizzare un questionario se l'amministratore della campagna ha assegnato un questionario agente alla campagna in uscita. Il contenuto del questionario agente dipende dalla campagna. Il questionario può contenere un'introduzione, una conclusione e diverse domande o frasi suggerite. Mentre si avvanza nello script con il cliente, è possibile registrare le risposte o i commenti direttamente nella scheda **Script chiamata**. Le risposte del cliente vengono salvate automaticamente.

Nota:

Se l'amministratore della campagna non assegna uno script agente alla campagna in uscita, la scheda **Script chiamata** non viene visualizzata.

Procedura

1. In Agent Desktop, fare clic sulla scheda **Script chiamata**.
2. Leggere le istruzioni al cliente.
3. Leggere al cliente tutte le domande presenti nel questionario.

4. Registrare le risposte del cliente utilizzando uno dei tre metodi definiti nella scheda **Script chiamata** (le risposte del cliente vengono salvate automaticamente):
 - Selezionare un'opzione dall'elenco. A seconda della campagna in uscita, l'utente può leggere le opzioni al cliente e quindi selezionare l'opzione in base alla risposta del cliente.
 - Selezionare un'opzione.
 - Digitare i commenti del cliente nella casella di testo.
5. Fare clic su **Rilascia** per disconnettere la chiamata.

Registrazione del risultato

Informazioni su questa attività

Registrare il risultato di una chiamata selezionando un codice disposizione al termine di ogni chiamata in uscita. L'amministratore della campagna definisce i codici disposizione da utilizzare per ciascuna campagna. I codici disposizione possono essere differenti per ciascuna campagna.

Alcuni codici disposizione indicano che la chiamata è stata completata, ad esempio Non interessato o Vendita effettuata, mentre altri codici disposizione indicano che la chiamata non è stata completata, ad esempio Senza risposta o Numero occupato. Se la chiamata non è stata completata o il cliente ha richiesto una richiamata, è possibile pianificarla.

Procedura

1. Fare clic sulla scheda **Codici disposizione**.
2. Selezionare il codice disposizione che meglio rispecchia il risultato della chiamata.

Fine della chiamata

Informazioni su questa attività

Terminare la chiamata dopo aver verificato i dettagli del cliente, aver risposto a tutte le domande del questionario in uscita e aver registrato un codice disposizione.

Se il codice disposizione è configurato per questa azione, le domande e le risposte del questionario sono salvate nel database Multimedia. Contattare il supervisore o l'amministratore per ulteriori informazioni sui codici disposizione da selezionare.

Se la chiamata è incompleta o se il cliente lo richiede, è possibile pianificare una richiamata.

Procedura

Fare clic su **Fine**.

Pianificazione di una richiamata

Prerequisiti

- Individuare un cliente per la richiamata pianificata.

Informazioni su questa attività

Pianificare una richiamata se si effettua una chiamata dal desktop e il cliente non è disponibile. È anche possibile pianificare una richiamata in risposta a un messaggio e-mail o a una richiesta telefonica da un cliente. Un contatto in uscita di una richiamata pianificata non è marcato rispetto a una campagna in uscita.

Nota:

Se si pianifica una richiamata in modo che venga effettuata entro un periodo inferiore ai 10 minuti dopo la chiamata originale, in alcune situazioni la richiamata non viene effettuata esattamente all'ora pianificata. La richiamata viene effettuata alcuni minuti dopo l'ora pianificata.

Procedura

1. Fare clic su **Pianifica richiamata**.
2. Nella finestra Pianifica richiamata selezionare uno skillset dall'elenco per inviare il contatto all'agente con le competenze più appropriate.
3. Selezionare un agente attivo oppure scegliere un agente specifico da un elenco di tutti gli agenti.
4. Nella casella **Oggetto** inserire un oggetto per la richiamata.
5. Nella casella **Ora** selezionare l'ora per effettuare la richiamata.
6. Nella casella **Data** selezionare la data per effettuare la richiamata.

Le date vengono visualizzate secondo la configurazione impostata dall'amministratore.

7. Nella casella **Motivo** digitare le informazioni aggiuntive sul contatto o sul cliente. Solo gli agenti o i supervisori possono visualizzare le informazioni nella casella **Motivo**.
8. Fare clic su **Invia**.

La richiamata pianificata viene immessa nel database, pronta per essere instradata il giorno e l'ora selezionati. La richiamata pianificata viene presentata allo stesso agente che genera la richiamata.

Chiamata manuale del cliente

Prerequisiti

- Assicurarsi di essere stato assegnato a uno skillset in uscita.

Informazioni su questa attività

Con un contatto di campagna in uscita, l'amministratore può configurare la chiamata in modo che venga avviata automaticamente quando l'utente accetta il contatto. Tuttavia, un contatto richiamata pianificata non può essere configurato per la chiamata automatica. È necessario eseguire la chiamata manualmente dopo aver controllato le informazioni del contatto.

Procedura

1. Quando il contatto viene visualizzato sul desktop, fare clic su **Accetta**.
2. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop, fare clic su **Avvia chiamata** per comporre il numero di telefono predefinito del cliente, che viene visualizzato nella casella di testo accanto al pulsante **Avvia chiamata**.
3. Nella finestra di dialogo Immettere la destinazione, fare clic su **Origina chiamata** per comporre il numero di telefono predefinito del cliente.
4. Quando si completa la chiamata, fare clic su **Rilascia**.
5. Se richiesto dal supervisore, immettere un codice attività nella casella **Codice attività**, quindi premere **Invio**.

Capitolo 8: E-mail

Utilizzare Agent Desktop per effettuare le seguenti attività quando si gestisce un messaggio e-mail:

- Accettazione o rifiuto del contatto e-mail in entrata
- Controllo e aggiornamento delle informazioni sui clienti
- Invio di una risposta
- Aggiunta di un allegato
- Aggiunta di immagini inline in un messaggio e-mail
- Inserimento di un modello o di una firma automatica
- Inoltro di un messaggio e-mail
- Completamento di un messaggio e-mail
- Controllo ortografico di un messaggio e-mail
- Posticipo di un lavoro su un contatto
- Follow-up di un contatto
- Trasferimento di un contatto
- Stampa dei dettagli in un contatto
- Invio di un messaggio e-mail a un agente tramite la rubrica
- Approvazione o rifiuto di un messaggio e-mail (con assegnazione agli skillset di approvazione)
- Nuova bozza di un messaggio e-mail (per i messaggi rifiutati)

È, inoltre, possibile utilizzare Agent Desktop anche per creare un nuovo messaggio e-mail.

! Importante:

In Contact Center, i campi **A**, **Cc** e **Ccn** possono contenere al massimo 4096 caratteri. Se si supera questo limite, Agent Desktop tronca i campi dell'indirizzo.

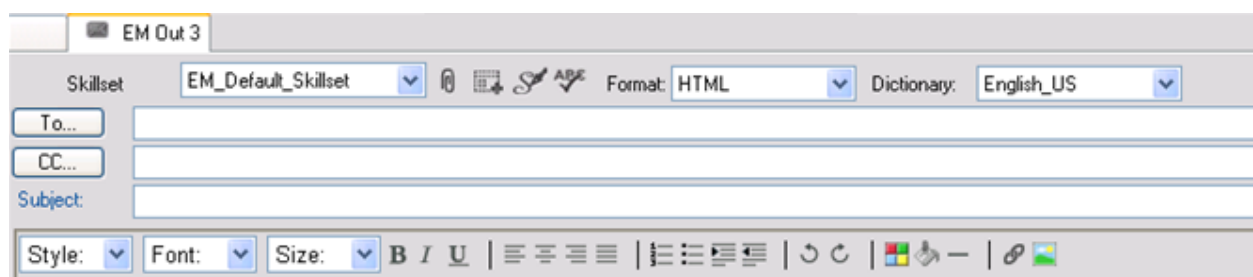


Figura 7: Esempio della barra degli strumenti dell'e-mail

L'editor e-mail di Agent Desktop offre opzioni avanzate di modifica, pulsanti per la formattazione e la possibilità di gestire i messaggi e-mail in formato HTML. I seguenti pulsanti di formattazione vengono aggiunti alla barra degli strumenti e-mail nella parte inferiore:

- Stile
- Carattere testo
- Dimensione testo
- Testo in grassetto
- Testo corsivo
- Testo sottolineato
- Allineamento a sinistra
- Allineamento centrato
- Allineamento a destra
- Testo giustificato
- Numeri
- Punt elenco
- Aumenta rientro
- Riduci rientro
- Annulla (Ctrl+Z)
- Ripeti (Ctrl+Y)
- Testo evidenziato
- Modifica colore testo
- Supporto per le righe orizzontali
- Inserisci collegamento ipertestuale
- Inserisci immagine inline

Questi pulsanti di formattazione e altri pulsanti per l'inserimento di elementi vengono visualizzati nella barra degli strumenti dell'editor e-mail solo quando il messaggio e-mail viene creato in formato HTML. I messaggi e-mail creati in testo semplice non supportano la formattazione del testo.

Il pulsante Ccn (copia per conoscenza nascosta) è disponibile solo quando si utilizza la rubrica e-mail.

La seguente tabella descrive i pulsanti delle funzionalità e-mail:

Tabella 5: Controlli per modifica e formattazione dei messaggi e-mail

Controllo	Nome del controllo	Funzione
B	Grassetto	Applica il grassetto al testo selezionato

La tabella continua...

Controllo	Nome del controllo	Funzione
	Corsivo	Applica il corsivo al testo selezionato
	Sottolineato	Sottolinea il testo selezionato
	Sinistra	Allinea il testo al margine sinistro
	Al centro	Centra il testo
	Destra	Allinea il testo al margine destro
	Giustifica	Testo giustificato
	Numeri	Elenco numerato
	Punti elenco	Elenco puntato
	Rientra	Rientra il testo selezionato
	Riduci rientro	Riduce il rientro del testo selezionato
	Annulla	Annulla l'ultima modifica
	Ripeti	Ripristina l'ultima modifica
	Colore	Modifica il colore del testo selezionato
	Collegamento	Inserisce un collegamento ipertestuale
	Immagine	Inserisce un'immagine inline
	Inserire un file	Inserisce un allegato e-mail
	SpellCheck	Esegue il controllo ortografico del messaggio e-mail
	Inserisci firma	Inserisce una firma al messaggio e-mail
	Inserisci modello	Modelli di e-mail
	Regola	Aggiunge una linea continua sotto il testo selezionato
	Evidenzia	Evidenzia il testo selezionato con un colore scelto dalla tavolozza colori

Approvazione dei messaggi e-mail da parte del supervisore

I supervisori possono approvare o rifiutare i messaggi e-mail che gli agenti tentano di inviare ai clienti prima che questi messaggi raggiungano i clienti. Chi approva i messaggi e-mail è il

supervisore assegnato allo skillset di approvazione dei contatti gestiti dagli agenti. Il processo di approvazione è valido solo per i contatti e-mail e non per altri tipi come fax, documenti acquisiti tramite scansione ed SMS.

A seconda dei requisiti in vigore per il controllo della qualità, le normative di legge o la formazione degli agenti, alcuni o tutti i messaggi e-mail vengono inviati ai supervisori affinché li approvino prima di essere inviati al cliente. Gli amministratori possono configurare specifici messaggi e-mail che devono essere approvati dai supervisori a seconda dello skillset o dell'agente.

Agent Desktop segue questo processo per l'approvazione dei messaggi e-mail da parte dei supervisori:

- Quando un agente invia un messaggio e-mail, il sistema lo contrassegna per l'approvazione e lo invia a uno skillset predeterminato nella coda per l'approvazione. Lo skillset di approvazione viene assegnato ai supervisori che controllano la risposta dell'agente. I supervisori che controllano il messaggio e-mail inviato dagli agenti al cliente devono essere assegnati allo skillset di approvazione. Questo processo è identico a quello corrente per l'invio di un messaggio e-mail da parte di un agente. L'agente non ha modo di sapere che il contatto che sta gestendo fa parte di un processo di approvazione. Per ulteriori informazioni, consultare [Creazione di un messaggio e-mail](#) alla pagina 81 o [Risposta a un messaggio e-mail](#) alla pagina 79.

 Nota:

Gli agenti non possono richiedere l'approvazione dei messaggi e-mail. Gli amministratori non possono configurare parole chiave per attivare il processo di approvazione.

- Se il supervisore approva il messaggio e-mail, il sistema lo contrassegna per l'invio al cliente o lo reinserisce nella coda di approvazione. Il messaggio e-mail torna, quindi, nel successivo skillset di approvazione nella gerarchia. Per ulteriori informazioni, consultare [Approvazione dei messaggi e-mail](#) alla pagina 91.
- Se il supervisore rifiuta il messaggio e-mail, il sistema lo contrassegna come rifiutato e lo reinserisce nella coda specificata per lo skillset precedente. Il supervisore può aggiungere commenti relativi alla revisione per consentire all'autore di redigere una nuova bozza del messaggio e-mail: l'amministratore può configurare l'obbligatorietà o meno dei commenti per l'approvazione dei messaggi e-mail. Il messaggio e-mail attraversa la gerarchia di rifiuto finché non raggiunge chi lo ha creato, in modo da essere modificato. Per ulteriori informazioni, consultare [Rifiuto di un messaggio e-mail inviato per l'approvazione](#) alla pagina 92 e [Nuova bozza di un messaggio e-mail rifiutato](#) alla pagina 92.

 Nota:

Solo chi ha creato il messaggio e-mail può modificarlo o redigere un'altra bozza del messaggio e-mail. I supervisori a qualsiasi livello possono solo aggiungere commenti relativi alla revisione.

Accettazione di un messaggio e-mail in entrata

Informazioni su questa attività

Accettare un messaggio e-mail in entrata quando si è pronti a ricevere l'e-mail del cliente, visualizzare i dettagli del cliente e iniziare il contatto con un cliente. Agent Desktop visualizza i dettagli del cliente e il timer di chiamata viene visualizzato sull'oggetto di lavoro. Il nuovo messaggio e-mail in entrata viene presentato come nuovo oggetto di lavoro nella finestra Elenco di lavoro.

Procedura

In Agent Desktop fare clic su **Accetta**.

Il messaggio e-mail si apre nel pannello Visualizzazione e-mail.

I dettagli del cliente associati al messaggio e-mail sono visualizzati nell'angolo in basso a sinistra del pannello Dettagli cliente.

Rifiuto di un messaggio e-mail in entrata

Informazioni su questa attività

Rifiutare un messaggio e-mail in entrata se non è possibile gestire il messaggio e-mail. Il nuovo messaggio e-mail in entrata scompare dall'elenco di lavoro.

Procedura

In Agent Desktop fare clic su **Rifiuta**.

Il contatto ritorna alla coda e lo stato viene impostato su Non pronto.

Verifica delle informazioni sui clienti

Informazioni su questa attività

Verificare le informazioni sui clienti controllando le informazioni visualizzate sul lato sinistro della finestra Dettagli cliente. La finestra Dettagli cliente mostra informazioni come i dettagli sul cliente e la cronologia delle interazioni recenti con il cliente.

Se si accetta un contatto o si sceglie di leggere un contatto, nella scheda **Cronologia** vengono visualizzati un massimo di 15 contatti prima della selezione e 15 contatti dopo la selezione. Utilizzare i pulsanti freccia di navigazione per scorrere l'elenco dei contatti visualizzati nella cronologia del cliente. Una pagina mostra un massimo di 31 contatti. La barra di stato indica i contatti che si stanno visualizzando e il numero totale di contatti nell'elenco della cronologia.

È possibile utilizzare il riquadro Dettagli cliente - Cronologia per visualizzare i dettagli delle precedenti interazioni con il cliente, tra cui le risposte automatiche inviate e il contenuto dei messaggi e-mail precedenti.

Procedura

1. Su Agent Desktop, nella finestra Dettagli cliente, fare clic sulla scheda **Dettagli** per verificare le informazioni di contatto del cliente.
2. Fare clic sulla scheda **Cronologia** per visualizzare i dettagli sulle principali interazioni con il cliente per tutti i tipi Multimedia.
3. Fare clic sulla scheda **Dettagli CI** per visualizzare i dettagli del sito Web interfaccia cliente.

Reimpostazione password cliente

Informazioni su questa attività

Se un cliente richiede la modifica della password, è possibile reimpostare la password.

Procedura

1. Sulla barra delle azioni di Agent Desktop, fare clic su **Ricerca clienti**.
2. Digitare un nome nel campo **Cerca** nel formato: cognome, nome.
Il campo di ricerca non è sensibile alla distinzione tra maiuscole e minuscole.
3. Fare clic su **Cerca**.
L'elenco scorre fino al nome appropriato o alla corrispondenza più vicina.
4. Selezionare il cliente di cui si desidera modificare la password.
5. Fare clic sulla scheda **Dettagli CI** e selezionare **Reimposta password**.

Risposta a un messaggio e-mail

Prerequisiti

- Assicurarsi di avere compreso come utilizzare la rubrica per rispondere a un contatto. Consultare [Utilizzo della rubrica per rispondere a un contatto](#) alla pagina 81.
- Assicurarsi di avere compreso come creare un modello di risposta. Consultare [Utilizzo di un modello di risposta](#) alla pagina 83.
- Assicurarsi di avere compreso come aggiungere allegati a un messaggio e-mail. Consultare [Aggiunta di un allegato alla risposta via e-mail](#) alla pagina 84.
- Assicurarsi di avere compreso come utilizzare la funzione di controllo ortografico. Consultare [Uso del controllo ortografico](#) alla pagina 87.

Informazioni su questa attività

Rispondere a un messaggio e-mail quando un cliente invia un messaggio e-mail al Contact Center richiedendo una risposta. Creare una risposta a un cliente nello stesso formato della richiesta originale.

È possibile utilizzare diverse funzioni (presenti nell'elenco seguente) dell'interfaccia di Agent Desktop per creare la risposta e-mail in formato HTML o testo semplice:

- Suggerimenti automatici
- la rubrica
- uno o più modelli di risposta
- una firma automatica
- un file allegato
- il controllo ortografico

È inoltre possibile aggiungere un commento a un messaggio e-mail nella casella **Nota agente** come riferimento per le comunicazioni successive con il cliente. Il cliente non visualizza le informazioni presenti nella casella **Nota agente**.

Procedura

1. In Agent Desktop, nella finestra dell'e-mail, fare clic su **Rispondi**.
2. Nella finestra di risposta e-mail accettare l'indirizzo e-mail **A** predefinito. L'indirizzo e-mail predefinito è lo stesso dal quale è stato inviato il messaggio.

Oppure

Fare clic su **A** per aggiungere un indirizzo e-mail del cliente diverso dall'indirizzo e-mail predefinito.

Oppure

Fare clic su **Cc** per aggiungere altri indirizzi e-mail dalla rubrica aziendale o dal database Multimedia.
3. Nella casella **Oggetto** accettare oppure modificare l'oggetto visualizzato.
4. Aggiungere il testo alla risposta utilizzando uno o entrambi i seguenti metodi:
 - Digitare il testo del messaggio.
 - Aggiungere un modello di risposta.
5. Se si utilizza il formato HTML per la creazione di un messaggio e-mail e si desidera applicare il grassetto, il corsivo o la sottolineatura al testo, selezionare il testo e fare clic sul pulsante appropriato per applicare la formattazione.

Non è possibile formattare un messaggio e-mail in testo semplice.
6. Per modificare la dimensione del testo, selezionare il testo e fare clic sulla freccia verso l'alto per aumentare la dimensione o sulla freccia verso il basso per ridurre la dimensione.
7. Per eseguire un controllo ortografico, fare clic sull'icona **SpellCheck**.
8. Per inserire una firma automatica nel messaggio e-mail, fare clic sull'icona **Inserisci firma**.
9. Per aggiungere un allegato alla risposta e-mail, fare clic su **Inserire un file**.
10. Nella casella **Nota agente** digitare ulteriori informazioni sul contatto o sul cliente, se necessario.

Solo gli agenti o i supervisor possono visualizzare le informazioni nella casella **Nota agente**.

11. Fare clic su **Invia**.
12. Chiudere il contatto.

Se richiesto, selezionare un motivo per la chiusura del contatto.

Creazione di un messaggio e-mail

Prerequisiti

- Assicurarsi di essere stato assegnato a uno skillset di e-mail.

Informazioni su questa attività

Creare un messaggio e-mail da inviare a un cliente.

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop, selezionare **Avvia e-mail**.
2. Nella casella **A** inserire l'indirizzo e-mail del cliente.
Se sono necessari indirizzi aggiuntivi, aggiungerli nella casella **Cc**.
3. Fare clic su **Crea e-mail**.
4. Nella casella **Oggetto** digitare l'oggetto del messaggio.
5. Nella casella del corpo del testo inserire la risposta e-mail. È possibile aggiungere la risposta in uno o più dei modi seguenti.
 - Digitare il testo del messaggio.
 - Aggiungere un modello di risposta.
6. Per aggiungere un file al messaggio e-mail, fare clic su **Inserire un file**.
7. Selezionare lo skillset appropriato dall'elenco **Skillset**.
8. Nella casella **Nota agente** digitare ulteriori informazioni sul contatto o sul cliente, se necessario.
Solo gli agenti o i supervisor possono visualizzare le informazioni nella casella **Nota agente**.
9. Fare clic su **Invia**.

Il sistema effettua una ricerca nel database per l'indirizzo e-mail del cliente. Se il cliente non esiste nel database, il sistema crea un nuovo record cliente e un nuovo record contatto e risposta. Il contatto si chiude automaticamente.

Utilizzo della rubrica per rispondere a un contatto

Informazioni su questa attività

Utilizzare la rubrica per cercare un indirizzo e-mail nella rubrica aziendale o nel database clienti, quando si utilizza un'e-mail per rispondere a un cliente o trasferire un contatto. È possibile

cercare gli indirizzi da aggiungere ai campi **A**, **Cc** (copia per conoscenza) o **Ccn** (copia per conoscenza nascosta) del messaggio e-mail. La rubrica può contenere informazioni provenienti da una directory esterna, una directory locale o un database cliente.

Procedura

1. Nella finestra dell'e-mail fare clic su **A** o **Cc**.
2. Nella finestra di dialogo Seleziona nomi, dalla casella **Cerca record da**, selezionare il database in cui cercare l'indirizzo del cliente. Selezionare **Clienti** o **LDAP**.
3. Se si seleziona **Clienti**:
 - a. Definire i criteri di ricerca e digitare un nome nel campo **Cerca**. Il campo **Cerca** non è sensibile alla distinzione tra maiuscole e minuscole.
 - b. Fare clic su **Cerca**.
 - c. Selezionare un nome dall'elenco di risultati, quindi fare clic su **A**, **Cc** o **Ccn** per aggiungere il nome all'elenco dei destinatari appropriato.



Nota:

In alternativa, è possibile digitare un nome nella casella **Inserire indirizzo manualmente**, quindi fare clic su **A**, **Cc** o **Ccn** per aggiungere il nome all'elenco dei destinatari appropriato.

4. Se si seleziona **LDAP**:

Selezionare un nome dall'elenco, quindi fare clic su **A**, **Cc** o **Ccn** per aggiungere il nome all'elenco dei destinatari appropriato.



Nota:

In alternativa, è possibile digitare un nome nella casella **Inserire indirizzo manualmente**, quindi fare clic su **A**, **Cc** o **Ccn** per aggiungere il nome all'elenco dei destinatari appropriato.

5. Dopo aver selezionato tutti i destinatari del messaggio e-mail, fare clic su **OK**.

Rimozione di un nome dall'elenco dei destinatari

Informazioni su questa attività

Rimuovere un nome dall'elenco dei destinatari se non si desidera inviare il messaggio e-mail a tale contatto.



Nota:

La rimozione di un nome dall'elenco dei destinatari non implica l'eliminazione del nome dalla rubrica o dal database.

Procedura

Selezionare il nome dal campo **A**, **Cc** o **Ccn**, quindi premere **CanC** sulla tastiera.

Creazione di un modello di risposta

Informazioni su questa attività

Creare e salvare modelli personali per utilizzare messaggi e-mail predefiniti o risposte predefinite a domande standard dei clienti. È possibile utilizzare una parte o tutto il testo del modello come risposta e-mail.

Nota:

Agent Desktop supporta solo file di modello di testo o HTML. È possibile utilizzare un editor qualsiasi per creare un file di modello, ma occorre salvare il modello in formato .txt o .html.

Procedura

1. Creare il messaggio di risposta in un editor di testo come Blocco note.
2. Fare clic su **Salva con nome**.
3. Assegnare un nome al file utilizzando un nome descrittivo e assicurarsi che il nome del file abbia un'estensione .txt o .html. Ad esempio, `WarrantyURL.txt`.
4. Passare alla cartella in cui si desidera memorizzare il file del modello di risposta.
5. Salvare il file.

Definizione della cartella del modello predefinito

Informazioni su questa attività

Definire il percorso della cartella del modello predefinito se si desidera usare un modello in una risposta e-mail.

Procedura

1. Nella barra superiore di Agent Desktop, fare clic su **Preferenze utente**.
2. Selezionare la scheda **Preferenze**.
3. Nella casella **Percorso predefinito modelli**, inserire il percorso completo della cartella del modello.

Oppure

Fare clic su **Modifica** per selezionare un nuovo percorso per la cartella.
4. Fare clic su **Salva**.

Utilizzo di un modello di risposta

Informazioni su questa attività

Utilizzare un modello di risposta precedentemente creato per le risposte alle domande standard dei clienti.

Procedura

1. Nella finestra dell'e-mail fare clic su **Inserisci modello**.
2. Passare alla cartella dei modelli.
Se è stata definita una cartella dei modelli nelle impostazioni utente, verrà visualizzata automaticamente la cartella dei modelli predefiniti.
3. Selezionare il file del modello, quindi fare clic su **Apri** per visualizzare il testo del modello.
4. Se necessario, modificare il testo nel corpo del messaggio e-mail.

Definizione della cartella predefinita degli allegati

Informazioni su questa attività

Definire una cartella predefinita degli allegati in cui salvare i file da allegare ai messaggi e-mail. È possibile aggiungere un file dalla cartella File condivisi creata dall'amministratore oppure selezionare un file da allegare da qualunque altra directory, cartella o sottocartella del computer.

Nota:

È necessario salvare gli allegati con la codifica UTF-8.

Procedura

1. Nella barra superiore di Agent Desktop, fare clic su **Preferenze utente**.
2. Selezionare la scheda **Preferenze**.
3. Nella casella **Percorso predefinito allegati**, digitare il percorso completo della cartella che contiene l'allegato.
Oppure
Fare clic su **Modifica** per modificare la posizione corrente della cartella.
4. Fare clic su **Salva**.

Aggiunta di un allegato alla risposta via e-mail

Informazioni su questa attività

È possibile aggiungere uno o più allegati di file a un messaggio e-mail che si invia a un cliente.

Procedura

1. Nella finestra dell'e-mail fare clic su **Inserire un file**.
2. Fare clic su **Allega**.
Se è stata definita una cartella per gli allegati nelle impostazioni utente, verrà visualizzata automaticamente la cartella predefinita degli allegati.

3. Per aggiungere un file da un percorso differente, passare alla cartella o alla directory appropriata.
4. Individuare e selezionare il file da allegare.
5. Fare clic su **Apri**.

Visualizzazione degli allegati e-mail

Informazioni su questa attività

La finestra Dettagli contatto consente di visualizzare gli allegati e-mail. Gli allegati possono essere basati sui tipi di contatto accettati (messaggi di posta vocale, fax o documenti acquisiti tramite scansione).

Nota:

Alcuni browser non supportano alcuni formati degli allegati.

Procedura

1. Nella finestra Dettagli contatto, fare clic sulla scheda **Cronologia**.
2. Per visualizzare gli allegati in una nuova finestra del browser, fare doppio clic su **Allegati**.

Rimozione di un allegato da una risposta e-mail

Informazioni su questa attività

È possibile rimuovere uno o più allegati da una risposta e-mail a un contatto.

Procedura

1. Nella finestra dell'e-mail, fare clic su **Rimuovi**.
2. Nell'elenco **Selezionare uno o più allegati da rimuovere** selezionare l'allegato da eliminare.

Per selezionare più allegati, utilizzare **Ctrl+clic**.
3. Fare clic su **OK**.

Aggiunta di immagini inline

Informazioni su questa attività

È possibile aggiungere immagini inline a un messaggio e-mail da inviare a un cliente.

Gli allegati inline mostrano informazioni complete nel testo del messaggio e-mail. In questo modo, i clienti possono accedere più facilmente alle informazioni, anche senza aprire l'allegato. È ad esempio possibile aggiungere un logo dell'azienda come immagine inline, per aumentare la notorietà del marchio.

*** Nota:**

I formati di immagini inline supportati sono: .gif, .bmp, .jpg, e .png.

Procedura

1. Nella barra degli strumenti del messaggio e-mail, fare clic sull'icona **Immagine**.
2. Posizionare il cursore nel punto in cui si desidera inserire l'immagine nella casella del corpo del testo.
3. Fare clic su **Sfoglia** per individuare e selezionare l'immagine.
Oppure
Digitare il percorso dell'immagine nella casella **Indirizzo immagine (URL)**.
4. Se si desidera, inserire il **testo alternativo** per l'immagine.
5. Selezionare l'opzione di allineamento appropriata per l'immagine dall'elenco a discesa **Allinea**.
6. Se si desidera, inserire il valore per **Bordo** per creare un bordo intorno all'immagine.
7. Se si desidera, inserire il valore per il **margin** per inserire un margine intorno all'immagine.
8. Fare clic su **Inserisci immagine**.
L'immagine viene inserita nella posizione del cursore.

Definizioni di variabili

Nome	Descrizione
<i>Sfoglia</i>	Individuare l'immagine inline che si desidera includere nel messaggio e-mail.
<i>Indirizzo immagine (URL)</i>	L'URL dell'immagine inline che si desidera includere nel messaggio e-mail.
<i>Testo alternativo</i>	Il testo alternativo per l'immagine. Il testo alternativo è ciò che viene visualizzato dal cliente se il client e-mail non permette di visualizzare l'immagine.
<i>Allinea</i>	Allineamento dell'immagine. Le opzioni disponibili sono: in linea, sinistra e destra.
<i>Bordo</i>	Bordo intorno all'immagine. Ad esempio, inserire 2 per aggiungere un bordo di dimensioni doppie intorno all'immagine.
<i>Margine</i>	Margine intorno all'immagine.

Uso del controllo ortografico

Informazioni su questa attività

Utilizzare il controllo ortografico nell'interfaccia di Agent Desktop per individuare gli errori di ortografia nel messaggio e-mail. È possibile abilitare o disabilitare la funzione automatica di controllo ortografico.

È possibile utilizzare la finestra Impostazioni utente per selezionare la lingua predefinita per il dizionario del controllo ortografico. È anche possibile specificare un dizionario per il controllo ortografico per un particolare messaggio e-mail selezionando una lingua dall'elenco sul lato destro della barra degli strumenti dell'e-mail.

La funzione di controllo ortografico evidenzia le parole nell'oggetto e nel corpo dell'e-mail che sono considerate errate e presenta alternative che è possibile accettare o ignorare. Se si accetta la modifica, la nuova ortografia sostituisce la parola originale. Se si ignora la modifica, viene mantenuta l'ortografia originale. La funzione di controllo ortografico si chiude automaticamente quando non vengono più individuate parole con l'ortografia errata.

Nota:

La funzione controllo ortografico non effettua il controllo negli allegati.

Procedura

1. Quando si finisce di digitare un messaggio e-mail, fare clic sull'icona **SpellCheck**.
2. Se la funzione di controllo ortografico evidenzia una parola, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Ignora** per mantenere l'ortografia originale della parola.
 - Fare clic su **Ignora tutto** per mantenere l'ortografia originale di tutte le occorrenze della parola.
 - Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere la parola selezionata al dizionario.
 - Fare clic su **Sostituisci** per sostituire la parola con il testo suggerito.
 - Fare clic su **Sostituisci tutto** per sostituire tutte le occorrenze della parola con il testo suggerito.
 - Fare clic su **Opzioni** per configurare le condizioni per la funzione di controllo ortografico, ad esempio per ignorare le parole con cifre, con lettere maiuscole o con tag HTML.
 - Fare clic su **Annulla** per terminare il controllo ortografico.

Chiusura di un contatto e-mail

Informazioni su questa attività

Chiudere il contatto e-mail quando il contatto è completo. Quando si chiude il contatto, selezionare un codice di motivazione chiusura. I codici Motivo chiusura visualizzati vengono applicati al tipo di contatto da chiudere.

Procedura

1. Fare clic su **Chiudi** per completare il contatto.

2. Selezionare uno dei codici **Motivo chiusura** configurati che meglio descrive la ragione per cui il contatto e-mail è stato chiuso.

Come posporre il lavoro su un contatto

Informazioni su questa attività

È possibile posticipare un lavoro su un contatto dopo aver iniziato la composizione di una risposta. È, ad esempio, possibile posticipare un contatto se è necessario attendere ulteriori informazioni prima di rispondere al contatto. Quando si posticipa il contatto, questo viene ripianificato per Contact Center e viene presentato nuovamente a un'ora e una data future.

Se si rimanda un messaggio e-mail per meno di 10 minuti, in alcune situazioni il messaggio non viene riaperto esattamente all'ora pianificata. Il messaggio e-mail viene riaperto alcuni minuti dopo l'ora pianificata.

Importante:

Se si è iniziata la composizione di una risposta e si posticipa il contatto, il contenuto della risposta non viene salvato in Contact Center. Prima di fare clic su **Ripianifica**, copiare e salvare il testo della risposta se si desidera averlo a disposizione quando viene presentato nuovamente.

Procedura

1. In un contatto e-mail aperto, fare clic su **Fine**.
Agent Desktop visualizza la schermata Disposizione.
2. Fare clic su **Ripianifica**.
3. Nella finestra di dialogo Presenta contatto a inserire la data e l'ora in cui riaprire il contatto.
Contact Center reimposta il contatto affinché venga presentato nuovamente all'ora specificata dall'utente.
4. Nel campo **Nota agente**, aggiungere una nota come promemoria del motivo per cui il contatto è stato ripianificato.
5. Fare clic su **Salva**.
L'utente continua ad avere la proprietà sul contatto e può continuare a lavorare su di esso quando gli viene presentato nuovamente da Contact Center. È possibile visualizzare il contatto in sospeso nella scheda **Cronologia**.

Follow-up di un contatto

Informazioni su questa attività

Eseguire il follow up di un contatto dopo aver completato un contatto se si desidera effettuare un'azione successiva, ad esempio trasferire un contatto a un altro agente.

Procedura

1. Fare clic su **Follow-up**.
Compare il controllo della visualizzazione dell'e-mail.
2. Eseguire le azioni di follow-up necessarie.

Trasferimento di un contatto all'interno del Contact Center

Informazioni su questa attività

Trasferire un contatto a un altro skillset o a un agente specifico in Contact Center.

Quando si trasferisce un contatto a uno skillset o a un agente, è anche possibile trasferire la proprietà del contatto. Il sistema inoltra automaticamente l'intero contatto, compresi gli allegati, al nuovo agente. È inoltre possibile aggiungere ulteriori informazioni relative al contatto.

Procedura

1. Fare clic su **Trasferisci**.
2. Fare clic sulla scheda **Skillset** per assegnare il contatto a un agente con uno skillset particolare.
Oppure
Fare clic sulla scheda **Utente** per assegnare il contatto a un agente specifico.
3. Selezionare lo skillset o l'agente a cui si desidera trasferire il contatto.
4. Digitare informazioni aggiuntive sul motivo del trasferimento nella casella **Nota agente**.
5. Fare clic su **Trasferisci**.

Trasferimento di un contatto all'esterno del Contact Center

Informazioni su questa attività

Trasferire un contatto a un indirizzo e-mail all'esterno del Contact Center per consultazione.

Quando un contatto viene trasferito a un indirizzo e-mail esterno, è necessario aggiungere manualmente eventuali allegati che si desidera inviare con il messaggio e-mail.

Procedura

1. Fare clic su **Trasferisci**.
2. Fare clic sulla scheda **Esterno**.
3. Immettere l'indirizzo e-mail al quale si desidera trasferire il contatto.
Oppure

Fare clic su **A** per selezionare un indirizzo dalla rubrica aziendale.

4. Digitare informazioni aggiuntive sul motivo del trasferimento nella casella **Nota agente**.
5. Per aggiungere un allegato, fare clic su **Allega**.
6. Fare clic su **Trasferisci**.

Stampa dei dettagli di un contatto

Informazioni su questa attività

Stampare un riepilogo dell'interazione con un contatto. Vengono stampate tutte le informazioni visualizzate nell'angolo inferiore sinistro dell'e-mail o della finestra del contatto in uscita. È anche supportata l'anteprima di stampa.

Procedura

Fare clic su **Stampa contatto**.

Invio di un messaggio e-mail a un agente tramite la rubrica

Informazioni su questa attività

La rubrica consente di inviare un messaggio e-mail a un agente tramite la directory LDAP dei contatti dell'agente.

La directory LDAP può contenere molti contatti. È possibile filtrarli in base ai seguenti tre tipi di utenti:

- Preferiti
- Selezioni rapide
- Personalizza contatti

Una volta filtrati i contatti, è più facile cercarli e inviare loro un messaggio e-mail. Per ulteriori informazioni, consultare [Filtro dei contatti tramite la rubrica](#) alla pagina 48.

Procedura

1. In Agent Desktop fare clic su **Rubrica**.

Viene visualizzata la scheda Rubrica. La scheda Rubrica contiene un elenco di voci recuperate dalla directory LDAP di contatti dell'agente.

2. Effettuare la ricerca di un contatto.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca di un contatto, vedere [Ricerca di un contatto nella rubrica](#) alla pagina 47.

3. Selezionare un nome e fare clic sull'icona **Clic per e-mail** sotto la colonna E-mail.

Viene visualizzata la finestra dell'e-mail, con l'indirizzo predefinito dell'agente nel campo dell'indirizzo **A**.

4. Nella casella **Oggetto** digitare l'oggetto del messaggio e-mail.
5. Nella casella del **corpo del messaggio** digitare il testo del messaggio.
6. Per aggiungere un file al messaggio e-mail, fare clic su **Inserire un file**.
7. Fare clic su **Invia**.

Approvazione dei messaggi e-mail

Prerequisiti

- Assicurarsi che gli amministratori abbiano assegnato i supervisor allo skillset di approvazione dei contatti gestiti dagli agenti.
- Assicurarsi che gli amministratori abbiano configurato la gerarchia di approvazione dei messaggi e-mail.

Informazioni su questa attività

Un supervisore riceve un messaggio e-mail da approvare quando un agente risponde a un contatto o invia un messaggio e-mail. Il messaggio e-mail viene contrassegnato per l'approvazione e viene inviato alla coda di uno skillset predeterminato per l'approvazione. L'agente non ha modo di sapere che il contatto che sta gestendo fa parte di un processo di approvazione.

Agent Desktop offre al supervisore la scelta di approvare o rifiutare il messaggio e-mail. I supervisor possono visualizzare i commenti esistenti e aggiungerne di nuovi.

Procedura

1. Accettare il messaggio e-mail in entrata. Consultare [Accettazione di un messaggio e-mail in entrata](#) alla pagina 78.
2. Rivedere il messaggio e-mail nella sezione E-mail proposta.
3. Nella finestra Dettagli cliente, fare clic sulla scheda **Controlla** per verificare i commenti immessi in precedenza.

Nella scheda **Controlla**, è possibile anche visualizzare l'ID e il nome dei supervisor precedenti, l'ora di approvazione e il livello della gerarchia.

4. Nel campo **Commenti di controllo**, aggiungere i commenti per il messaggio e-mail.
5. Fare clic su **Approva**.

Il messaggio e-mail viene contrassegnato come da inviare al cliente o torna nella coda di approvazione da parte dello skillset successivo nella gerarchia, a seconda di come è stata configurata dall'amministratore.

Il sistema visualizza la finestra di dialogo Conferma approvazione.

6. Fare clic su **Sì**.

Rifiuto di un messaggio e-mail inviato per l'approvazione

Prerequisiti

- Assicurarsi che gli amministratori abbiano assegnato i supervisor allo skillset di approvazione dei contatti gestiti dagli agenti.
- Assicurarsi che gli amministratori abbiano configurato la gerarchia di rifiuto dei messaggi e-mail.

Informazioni su questa attività

Un supervisore può rifiutare un messaggio e-mail inviato per l'approvazione.

Procedura

1. Accettare il messaggio e-mail in entrata. Consultare [Accettazione di un messaggio e-mail in entrata](#) alla pagina 78.
2. Rivedere il messaggio e-mail nella sezione E-mail proposta.
3. Nella finestra Dettagli cliente, fare clic sulla scheda **Controlla** per verificare i commenti immessi in precedenza.

Nella scheda **Controlla**, è possibile anche visualizzare l'ID e il nome dei supervisor precedenti, l'ora di approvazione o rifiuto e il livello della gerarchia.
4. Nel campo **Commenti di controllo**, aggiungere i commenti per il messaggio e-mail.
5. Fare clic su **Rifiuta**.

Il messaggio e-mail viene contrassegnato come rifiutato e torna a chi lo ha creato o alla coda specificata per lo skillset precedente, a seconda della gerarchia di rifiuto configurata dall'amministratore. Il messaggio e-mail attraversa la gerarchia di rifiuto finché non raggiunge chi lo ha creato, in modo da essere modificato. Se l'amministratore ha configurato una gerarchia di rifiuto, i supervisor di ogni livello devono approvare il rifiuto.

Il sistema visualizza la finestra di dialogo Conferma rifiuto.

6. Fare clic su **Sì**.

Nuova bozza di un messaggio e-mail rifiutato

Informazioni su questa attività

L'agente, ovvero chi ha creato il messaggio e-mail, riceve il messaggio e-mail rifiutato. L'agente deve redigere una nuova bozza del messaggio e-mail e reinviarlo per l'approvazione. Gli agenti possono redigere una nuova bozza del messaggio e-mail in base ai commenti aggiunti dai supervisor. L'agente può anche aggiungere altri commenti per i supervisor. Dopo che l'agente ha redatto una nuova bozza del messaggio e-mail, questo deve attraversare tutta la gerarchia di approvazione.

 Nota:

Solo chi ha creato il messaggio e-mail può modificarlo o redigere un'altra bozza del messaggio e-mail. I supervisori a qualsiasi livello possono aggiungere commenti relativi alla revisione del messaggio e-mail.

Procedura

1. Accettare il messaggio e-mail in entrata. Consultare [Accettazione di un messaggio e-mail in entrata](#) alla pagina 78.
2. Nella finestra Dettagli cliente, fare clic sulla scheda **Controlla** per controllare i commenti aggiunti dai supervisori.

Nella scheda **Rivedi** è possibile anche visualizzare l'ID e il nome del supervisore, l'ora di rifiuto e il livello gerarchia.

3. In E-mail proposta, fare clic su **Nuova bozza** per redigere una nuova bozza del messaggio e-mail in base ai commenti aggiunti dai supervisori.
4. **(Opzionale)** Nel campo **Nota agente** digitare ulteriori informazioni sul contatto o sul cliente.

Solo gli agenti o i supervisori possono visualizzare le informazioni nella casella **Nota agente**.

5. Nel campo **Commenti di controllo**, aggiungere i commenti per i supervisori.
6. Fare clic su **Invia**.
7. Fare clic su **Chiudi**.

Il messaggio e-mail torna nella coda di approvazione da parte dello skillset successivo nella gerarchia, a seconda di come è stata configurata dall'amministratore.

Capitolo 9: Messaggio fax

Questa sezione descrive come eseguire le attività per i messaggi fax. Usare Agent Desktop per eseguire le seguenti attività quando si gestisce un messaggio fax:

- Accettare o rifiutare un messaggio fax in entrata
- Controllare il messaggio fax
- Inviare una risposta
- Chiudere un messaggio fax
- Trasferire un messaggio fax

I messaggi fax provenienti dai clienti vengono inoltrati da un server fax a un indirizzo e-mail all'interno del Contact Center. Il fax viene inviato a una coda skillset appropriata. Se si viene assegnati a tale skillset, viene presentato il messaggio fax. Si risponde a un messaggio fax inviando un messaggio e-mail a un server fax. Il server fax invia il fax di risposta al cliente.

Prerequisiti

Procedura

- Verificare che lo stato sia impostato su Pronto.
- Assicurarsi di essere stati assegnati a uno skillset per gestire i messaggi fax.

Accettazione di un messaggio fax in entrata

Informazioni su questa attività

Accettare un messaggio fax in entrata per visualizzare il messaggio. Agent Desktop presenta il nuovo messaggio fax come nuovo oggetto di lavoro nella finestra Elenco di lavoro.

Procedura

Nell'Elenco di lavoro di Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro del messaggio fax, quindi fare clic su **Accetta**.

Il messaggio fax viene aperto nel pannello di visualizzazione fax.

Rifiuto di un messaggio fax in entrata

Informazioni su questa attività

Rifiutare un messaggio fax in entrata se non è possibile gestire il messaggio fax. Il nuovo messaggio fax in entrata scompare dall'elenco di lavoro.

Procedura

In Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro messaggio fax e fare clic su **Rifiuta**.

Il contatto ritorna alla coda e lo stato viene impostato su Non pronto.

Controllo di un messaggio fax

Prerequisiti

- Verificare di aver accettato un messaggio fax e di averlo aperto nel visualizzatore fax.

Informazioni su questa attività

Utilizzare il visualizzatore fax di Agent Desktop per controllare un messaggio fax.

Procedura

1. Nel visualizzatore fax di Agent Desktop fare clic su **Navigazione** per visualizzare tutte le pagine del messaggio fax.
2. Fare clic su **Rotazione** per ruotare il messaggio fax.
3. Fare clic su **Zoom** per ingrandire il messaggio fax.

Risposta a un messaggio fax

Prerequisiti

- Assicurarsi di avere compreso come utilizzare la funzione di controllo ortografico. Consultare [Uso del controllo ortografico](#) alla pagina 87.

Informazioni su questa attività

Rispondere a un messaggio fax quando un cliente invia un messaggio fax al Contact Center che richiede una risposta. Si risponde a un messaggio fax inviando un messaggio e-mail a un server fax. Il server fax invia il fax di risposta al cliente.

Procedura

1. Dopo aver controllato il contatto del cliente, fare clic su **Rispondi**.
2. Nella finestra Risposta al fax, accettare l'indirizzo e-mail predefinito che compare nella casella **A**.

L'indirizzo e-mail predefinito è lo stesso dal quale è stato inviato il messaggio.
3. Nella casella **Oggetto** accettare oppure modificare l'oggetto visualizzato.

4. Digitare la risposta nella casella di testo dell'editor e-mail.
5. Se si utilizza il formato HTML per la creazione di un messaggio e-mail e si desidera applicare il grassetto, il corsivo o la sottolineatura al testo, selezionare il testo e fare clic sul pulsante appropriato per applicare la formattazione.

Non è possibile formattare i messaggi e-mail creati in testo semplice.

6. Per eseguire un controllo ortografico, fare clic sull'icona **SpellCheck**.
7. Per inserire una firma automatica nel messaggio fax, fare clic sull'icona **Inserisci firma**.
8. Nella casella **Nota agente** digitare ulteriori informazioni sul contatto o sul cliente.
Solo gli agenti o i supervisori possono visualizzare le informazioni nella casella **Nota agente**.
9. Fare clic su **Invia**.
10. Chiudere il contatto.

Se richiesto, selezionare un motivo per la chiusura del contatto.

Chiusura di un messaggio fax

Informazioni su questa attività

Chiudere un messaggio fax quando il contatto è completo. Quando si chiude il contatto, selezionare un codice di motivazione chiusura. I codici Motivo chiusura visualizzati vengono applicati al tipo di contatto da chiudere.

Procedura

1. Fare clic su **Fine** per completare il messaggio fax.
2. Selezionare uno dei codici **Motivo chiusura** configurati che meglio descrive la ragione per cui il messaggio fax è stato chiuso.

Trasferimento di un messaggio fax

Informazioni su questa attività

Trasferire un messaggio fax a un altro skillset oppure a un agente specifico all'interno del Contact Center. Quando si trasferisce un messaggio fax a uno skillset o a un agente, viene trasferita anche la proprietà del contatto.

Procedura

1. Fare clic su **Trasferisci**.
2. Fare clic sulla scheda **Skillset** per assegnare il contatto a un agente con uno skillset particolare.

Oppure

Fare clic sulla scheda **Utente** per assegnare il messaggio fax a un agente specifico.

3. Selezionare lo skillset o l'agente a cui si desidera trasferire il contatto.
4. Digitare informazioni aggiuntive sul motivo del trasferimento nella casella **Nota agente**.
5. Fare clic su **Trasferisci**.

Capitolo 10: Documento acquisito tramite scansione

Questa sezione descrive come eseguire le attività per gestire i documenti acquisiti tramite scansione. Utilizzare Agent Desktop per eseguire le seguenti attività quando si gestisce un messaggio con documento acquisito tramite scansione:

- Accettare o rifiutare un documento in entrata acquisito tramite scansione
- Controllare il documento acquisito tramite scansione
- Rispondere a un documento acquisito tramite scansione
- Chiudere il documento acquisito tramite scansione
- Trasferire un documento acquisito tramite scansione

Un documento acquisito tramite scansione è una versione elettronica di una pagina o di un documento stampato. In un Contact Center, i documenti acquisiti tramite scansione vengono inoltrati in formato TIFF da un server di document imaging a un indirizzo e-mail. È possibile rispondere al documento acquisito tramite scansione inviando un messaggio e-mail a una stampante. Il messaggio e-mail stampato viene quindi inviato al cliente.

Prerequisiti

Procedura

- Verificare che lo stato sia impostato su Pronto.
- Assicurarsi di essere stati assegnati a uno skillset per gestire i documenti acquisiti tramite scansione.

Accettazione di un messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione

Informazioni su questa attività

Accettare un messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione per visualizzarlo. Agent Desktop presenta il nuovo documento acquisito tramite scansione come nuovo oggetto di lavoro nella finestra Elenco di lavoro.

Procedura

Nell'elenco di lavoro Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro del documento acquisito tramite scansione, quindi fare clic su **Accetta**.

Il documento acquisito tramite scansione si apre nel pannello di visualizzazione del documento.

Rifiuto di un messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione

Informazioni su questa attività

Rifiutare un messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione se non si è in grado di gestire il messaggio. Il nuovo messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione scompare dall'elenco di lavoro.

Procedura

In Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro documento acquisito tramite scansione e fare clic su **Rifiuta**.

Il contatto ritorna nella coda e il relativo stato è impostato su Non pronto.

Controllo di un messaggio con un documento acquisito tramite scansione

Prerequisiti

- Verificare di aver accettato un documento acquisito tramite scansione e di averlo aperto nel visualizzatore di documenti.

Informazioni su questa attività

Utilizzare il visualizzatore di documenti di Agent Desktop per controllare un messaggio con un documento acquisito tramite scansione.

Procedura

1. Nel visualizzatore di documenti di Agent Desktop fare clic su **Navigazione** per visualizzare tutte le pagine del documento.
2. Fare clic su **Rotation** (Rotazione) per ruotare il documento acquisito tramite scansione.
3. Fare clic **Zoom** per ingrandire il documento acquisito tramite scansione.

Risposta a un messaggio con documento acquisito tramite scansione

Prerequisiti

- Assicurarsi di avere compreso come utilizzare la funzione di controllo ortografico. Consultare [Uso del controllo ortografico](#) alla pagina 87.

Informazioni su questa attività

Rispondere a un messaggio con documento acquisito tramite scansione quando un cliente invia un documento acquisito tramite scansione al Contact Center richiedendo una risposta. È possibile rispondere al documento acquisito tramite scansione inviando un messaggio e-mail a una stampante. Il messaggio e-mail stampato viene quindi inviato al cliente.

Procedura

1. Dopo aver controllato il contatto del cliente, fare clic su **Rispondi**.
2. Nella finestra Risposta, accettare l'indirizzo e-mail predefinito che compare nella casella **A**.

L'indirizzo e-mail predefinito è lo stesso dal quale è stato inviato il messaggio.

3. Nella casella **Oggetto** accettare oppure modificare l'oggetto visualizzato.
4. Digitare la risposta nella casella di testo dell'editor e-mail.
5. Se si utilizza il formato HTML per la creazione di un messaggio e-mail e si desidera applicare il grassetto, il corsivo o la sottolineatura al testo, selezionare il testo e fare clic sul pulsante appropriato per applicare la formattazione.

Non è possibile formattare i messaggi e-mail creati in testo semplice.

6. Per eseguire un controllo ortografico, fare clic sull'icona **SpellCheck**.
7. Per inserire una firma automatica nel messaggio, fare clic sull'icona **Inserisci firma**.
8. Nella casella **Nota agente** digitare ulteriori informazioni sul contatto o sul cliente.

Solo gli agenti o i supervisor possono visualizzare le informazioni nella casella **Nota agente**.

9. Fare clic su **Invia**.
10. Chiudere il contatto.

Se richiesto, selezionare un motivo per la chiusura del contatto.

Chiusura di un messaggio con un documento acquisito tramite scansione

Informazioni su questa attività

Chiudere il messaggio con un documento acquisito tramite scansione quando il contatto è completo. Quando si chiude il contatto, selezionare un codice di motivazione chiusura. I codici Motivo chiusura visualizzati vengono applicati al tipo di contatto da chiudere.

Procedura

1. Fare clic su **Fine** per completare il messaggio con documento acquisito tramite scansione.
2. Selezionare uno dei codici **Motivo chiusura** configurati che meglio descrive la ragione per cui il messaggio con documento acquisito tramite scansione è stato chiuso.

Trasferimento di un documento acquisito tramite scansione

Informazioni su questa attività

Trasferire un documento acquisito tramite scansione a un altro skillset oppure a un agente specifico all'interno del Contact Center . Quando si trasferisce un documento acquisito tramite scansione a uno skillset o a un agente, è anche possibile trasferire la proprietà del contatto.

Procedura

1. Fare clic su **Trasferisci**.
2. Fare clic sulla scheda **Skillset** per assegnare il contatto a un agente con uno skillset particolare.

Oppure

Fare clic sulla scheda **Utente** per assegnare il documento acquisito tramite scansione a un agente specifico.
3. Selezionare lo skillset o l'agente a cui si desidera trasferire il contatto.
4. Digitare informazioni aggiuntive sul motivo del trasferimento nella casella **Nota agente**.
5. Fare clic su **Trasferisci**.

Capitolo 11: Messaggi di posta vocale

Questa sezione descrive come eseguire le attività per gestire i messaggi di posta vocale. Usare Agent Desktop per eseguire le seguenti attività quando si gestisce un messaggio di posta vocale:

- Accettare o rifiutare il messaggio di posta vocale in entrata
- Ascoltare un messaggio di posta vocale
- Rispondere a un messaggio di posta vocale
- Chiudere un messaggio di posta vocale
- Trasferire un messaggio di posta vocale

In Contact Center i messaggi di posta vocale vengono inoltrati da un server di posta vocale a un indirizzo e-mail come allegato in formato .wav. Il messaggio di posta vocale viene quindi inviato a una coda skillset appropriata. Se si è assegnati a uno skillset che gestisce i messaggi di posta vocale, viene presentato il messaggio di posta vocale.

Prerequisiti

Procedura

- Verificare che lo stato sia impostato su Pronto.
- Assicurarsi di essere stati assegnati a uno skillset per gestire i messaggi di posta vocale.

Accettazione di un messaggio di posta vocale in entrata

Informazioni su questa attività

Accettare un messaggio di posta vocale in entrata per visualizzarlo. Agent Desktop presenta il nuovo messaggio di posta vocale come nuovo oggetto di lavoro nella finestra Elenco di lavoro.

Procedura

Nell'Elenco di lavoro di Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro messaggio di posta vocale, quindi fare clic su **Accetta**.

Il messaggio di posta vocale si apre nel pannello di visualizzazione del messaggio e-mail. Il messaggio di posta vocale è un allegato .wav presente nel messaggio e-mail.

Rifiuto di un messaggio di posta vocale in entrata

Informazioni su questa attività

Rifiutare un messaggio di posta vocale in entrata se non è possibile gestire il messaggio di posta vocale. Il nuovo messaggio di posta vocale in entrata scompare dall'elenco di lavoro.

Procedura

In Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro messaggio di posta vocale e fare clic su **Rifiuta**.

Il contatto ritorna nella coda e il relativo stato è impostato su Non pronto.

Ascolto di un messaggio di posta vocale

Prerequisiti

- Verificare di aver accettato un messaggio di posta vocale e di averlo aperto nel visualizzatore e-mail.
- Verificare di disporre di un lettore multimediale che supporti file audio formato .wav.

Informazioni su questa attività

Utilizzare il lettore Windows Media predefinito per ascoltare un messaggio di posta vocale.

Procedura

1. Nel visualizzatore e-mail di Agent Desktop, in **Allegati**, fare doppio clic sull'allegato .wav per aprirlo nel lettore multimediale predefinito.
2. Ascoltare il messaggio di posta vocale.

Risposta a un messaggio di posta vocale

Prerequisiti

- Assicurarsi di recuperare i dettagli di contatto del cliente dal messaggio di posta vocale o dal pannello Dettagli cliente.

Informazioni su questa attività

Rispondere a un messaggio di posta vocale quando un cliente invia un messaggio di posta vocale al Contact Center richiedendo una risposta. Si risponde a un messaggio di posta vocale richiamando il cliente.

Procedura

1. Nel menu della barra delle azioni di Agent Desktop fare clic su **Avvia chiamata**.
2. Nella casella di testo a sinistra di **Avvia chiamata** immettere il numero di telefono da comporre.
3. Fare nuovamente clic su **Avvia chiamata**.

Il numero di telefono viene composto. Un nuovo oggetto di lavoro viene aggiunto all'Elenco di lavoro e il timer di chiamata sugli oggetti di lavoro inizia a crescere.

4. Al termine della chiamata, fare clic su **Rilascia**.
5. Se richiesto dal supervisore, immettere un codice attività nella casella **Codice attività**, quindi premere **Invio**.

Chiusura di un messaggio di posta vocale

Informazioni su questa attività

Chiudere il messaggio di posta vocale quando il contatto è completo. Quando si chiude il contatto, selezionare un codice di motivazione chiusura. I codici Motivo chiusura visualizzati vengono applicati al tipo di contatto da chiudere.

Procedura

1. Fare clic su **Fine** per completare il messaggio vocale.
2. Selezionare uno dei codici **Motivo chiusura** che meglio descrivono la ragione per cui il messaggio di posta vocale è stato chiuso.

Trasferimento di un messaggio di posta vocale

Informazioni su questa attività

Trasferire un messaggio di posta vocale a un altro skillset oppure a un agente specifico all'interno del Contact Center . Quando si trasferisce un messaggio di posta vocale a uno skillset o a un agente, viene trasferita anche la proprietà del contatto.

Procedura

1. Fare clic su **Trasferisci**.
2. Fare clic sulla scheda **Skillset** per assegnare il contatto a un agente con uno skillset particolare.
Oppure
Fare clic sulla scheda **Utente** per assegnare il messaggio di posta vocale a un agente specifico.
3. Selezionare lo skillset o l'agente a cui si desidera trasferire il contatto.
4. Digitare informazioni aggiuntive sul motivo del trasferimento nella casella **Nota agente**.
5. Fare clic su **Trasferisci**.

Capitolo 12: Messaggi di testo SMS

Questa sezione descrive come eseguire le attività per gestire i messaggi di testo (SMS). Utilizzare Agent Desktop per eseguire le seguenti attività quando si gestisce un messaggio di testo SMS:

- Accettare o rifiutare il messaggio di testo SMS in entrata
- Inviare una risposta
- Controllare l'ortografia di un messaggio di testo SMS
- Chiudere un contatto messaggio di testo SMS
- Trasferire un messaggio di testo SMS

I messaggi di testo SMS provenienti dai clienti vengono inoltrati da un gateway SMS a un indirizzo e-mail all'interno del Contact Center. Il messaggio di testo SMS viene quindi inviato a una coda skillset appropriata. Se si è assegnati a uno skillset che gestisce i messaggi di testo SMS, viene presentato il messaggio di testo SMS.

Prerequisiti

Procedura

- Verificare che lo stato sia impostato su Pronto.
- Assicurarsi di essere stati assegnati a uno skillset per gestire i messaggi di testo SMS.

Accettazione di un messaggio di testo SMS in entrata

Informazioni su questa attività

Accettare un messaggio di testo SMS in entrata per visualizzare i dettagli del cliente e iniziare il contatto con un cliente. Agent Desktop visualizza i dettagli del cliente e il timer di chiamata viene visualizzato sull'oggetto di lavoro. Il nuovo messaggio di testo SMS in entrata viene presentato come nuovo oggetto di lavoro nella finestra Elenco di lavoro.

Procedura

Nell'Elenco di lavoro di Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro del messaggio di testo SMS, quindi fare clic su **Accetta**.

Il messaggio di testo SMS viene aperto nel pannello di visualizzazione.

I dettagli del cliente per il messaggio di testo SMS sono visualizzati nell'angolo in basso a sinistra del pannello Dettagli cliente.

Rifiuto di un messaggio di testo SMS in entrata

Informazioni su questa attività

Rifiutare un messaggio di testo SMS in entrata se non è possibile gestire il messaggio.

Procedura

In Agent Desktop selezionare il nuovo oggetto di lavoro messaggio di testo SMS e fare clic su **Rifiuta**.

L'oggetto di lavoro messaggio di testo SMS viene rimosso dall'elenco di lavoro. Il contatto ritorna nella coda e il relativo stato è impostato su Non pronto.

Risposta a un messaggio di testo SMS

Informazioni su questa attività

Rispondere a un messaggio di testo SMS quando un cliente invia un messaggio di testo SMS al Contact Center richiedendo una risposta. Creare una risposta a un cliente nello stesso formato della richiesta originale.

È possibile utilizzare diverse funzioni nell'interfaccia di Agent Desktop per creare la risposta:

- uno o più modelli di risposta
- il controllo ortografico

È possibile aggiungere un commento al messaggio nella casella **Nota agente** per fornire un riferimento per le comunicazioni future con il cliente. Il cliente non è in grado di visualizzare il contenuto nella casella **Nota agente**.

Procedura

1. Dopo aver controllato il contatto del cliente, fare clic su **Rispondi**.
2. Nella finestra di Risposta e-mail accettare l'indirizzo e-mail A predefinito, con lo stesso indirizzo e-mail da cui il messaggio è stato inviato.

Oppure

Fare clic su **A**, **Cc** per aggiungere altri indirizzi e-mail dalla rubrica aziendale o dal database Multimedia.

3. Nella casella **Oggetto** accettare oppure modificare l'oggetto visualizzato.
4. Aggiungere il testo alla risposta utilizzando uno o entrambi i seguenti metodi:
 - Digitare il testo del messaggio.
 - Aggiungere un modello di risposta.

5. Per eseguire un controllo ortografico, fare clic sull'icona **SpellCheck**.
6. Nella casella **Nota agente** digitare ulteriori informazioni sul contatto o sul cliente.

Solo gli agenti o i supervisor possono visualizzare le informazioni nella casella **Nota agente**.

7. Fare clic su **Invia**.

8. Chiudere il contatto.

Se richiesto, selezionare un motivo per la chiusura del contatto.

Uso del controllo ortografico

Informazioni su questa attività

La funzione di controllo ortografico nell'interfaccia di Agent Desktop consente di individuare gli errori di ortografia nel messaggio. È possibile abilitare o disabilitare la funzione automatica di controllo ortografico.

È possibile utilizzare la finestra Impostazioni utenti per selezionare una lingua predefinita per il dizionario del controllo ortografico. È anche possibile specificare un dizionario per il controllo ortografico per un particolare messaggio e-mail selezionando una lingua dall'elenco sul lato destro della barra degli strumenti dell'e-mail.

La funzione di controllo ortografico evidenzia le parole nel messaggio di testo SMS che sono considerate errate e presenta alternative che è possibile accettare o ignorare. Se si accetta la modifica, la nuova ortografia sostituisce la parola originale. Se si ignora la modifica, viene mantenuta l'ortografia originale. La funzione di controllo ortografico si chiude automaticamente quando non vengono più individuate parole con l'ortografia errata.

Procedura

1. Quando si finisce di digitare un messaggio di testo SMS, fare clic sull'icona **SpellCheck**.
2. Se la funzione di controllo ortografico evidenzia una parola, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Ignora** per mantenere l'ortografia originale della parola.
 - Fare clic su **Ignora tutto** per mantenere l'ortografia originale di tutte le occorrenze della parola.
 - Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere la parola selezionata al dizionario.
 - Fare clic su **Sostituisci** per sostituire la parola con il testo suggerito.
 - Fare clic su **Sostituisci tutto** per sostituire tutte le occorrenze della parola con il testo suggerito.
 - Fare clic su **Opzioni** per configurare le condizioni per la funzione di controllo ortografico, ad esempio per ignorare le parole con cifre o con lettere maiuscole.
 - Fare clic su **Annulla** per terminare il controllo ortografico.

Chiusura di un contatto messaggio di testo SMS

Informazioni su questa attività

Chiudere il messaggio di testo SMS quando il contatto è completo. Quando si chiude il contatto, selezionare un codice di motivazione chiusura. I codici Motivo chiusura visualizzati vengono applicati al tipo di contatto da chiudere.

Procedura

1. Fare clic su **Fine** per completare il contatto.
2. Selezionare uno dei codici **Motivo chiusura** che meglio descrivono la ragione per cui il messaggio di testo è stato chiuso.

Trasferimento di un messaggio di testo SMS

Informazioni su questa attività

Trasferire un messaggio di testo SMS a un altro skillset o a un agente specifico all'interno del Contact Center.

Quando si trasferisce un messaggio di testo SMS a uno skillset o a un agente, viene trasferita anche la proprietà del contatto.

Procedura

1. Fare clic su **Trasferisci**.
2. Fare clic sulla scheda **Skillset** per assegnare il contatto a un agente con uno skillset particolare.
Oppure
Fare clic sulla scheda **Utente** per assegnare il contatto a un agente specifico.
3. Selezionare lo skillset o l'agente a cui si desidera trasferire il messaggio di testo SMS.
4. Se si desidera trasferire il messaggio di testo SMS al di fuori del Contact Center per la consultazione, selezionare la scheda **Esterno**.
5. Digitare informazioni aggiuntive sul motivo del trasferimento nella casella **Nota agente**.
6. Fare clic su **Trasferisci**.

Capitolo 13: Comunicazioni Web

Questo capitolo descrive come eseguire le attività per gestire i contatti delle comunicazioni Web. e come utilizzare le seguenti funzioni per le comunicazioni Web per comunicare direttamente con i clienti in tempo reale via Internet tramite Agent Desktop:

- Accettare o rifiutare un contatto in entrata
- Personalizzare il nome di una scheda
- Controllare e aggiornare le informazioni sui clienti
- Inviare una risposta automatica
- Inviare una pagina Web
- Trasferire una sessione chat
- Mettere in conferenza una sessione chat
- Osservare un contatto di comunicazione Web (solo per il supervisore/agente)
- Intervenire in un contatto di comunicazione Web (solo per il supervisore/agente)
- Controllare lo stato di connessione del browser del cliente
- Controllare la durata dell'azione del cliente più recente e se il cliente sta digitando un messaggio
- Rispondere al cliente (via e-mail o tramite una chiamata) se sono necessari chiarimenti o maggiori informazioni
- Terminare una sessione chat
- Inviare la trascrizione chat in un messaggio e-mail

Accettazione di un contatto Comunicazioni Web

Prerequisiti

- Verificare che lo stato sia impostato su Pronto.
- Assicurarsi di essere stati assegnati a uno skillset per gestire le comunicazioni Web.

Informazioni su questa attività

Accettare un contatto Comunicazioni Web per comunicare privatamente con un cliente in tempo reale tramite Internet. Un agente e un cliente possono usare il componente della conversazione testuale di Agent Desktop per tenere una conversazione bidirezionale scambiando messaggi.

Un cliente richiede una sessione chat facendo clic sull'icona **Conversazione testuale** sul sito Web. Il cliente visualizza un modulo da compilare e seleziona lo skillset, l'oggetto e l'obiettivo

appropriati per la sessione chat. Il cliente viene quindi messo in attesa Web o in uno stato simile in base alla configurazione di Contact Center, in attesa che un agente accetti la richiesta di chat.

Il riquadro della conversazione testuale mostra un record completo della conversazione e gli URL di cui è stata effettuata l'anteprima o che sono stati inviati al cliente. Ogni messaggio chat può contenere fino a 4045 caratteri.

Agent Desktop può essere configurato in modo da attivare allarmi audio e visivi quando un contatto viene presentato. Queste funzioni sono configurate da un amministratore, tramite lo strumento Contact Center Multimedia Administrator.

Dopo aver accettato il contatto, è possibile visualizzare i dettagli del cliente e una cronologia di tutte le interazioni precedenti con il Contact Center nel riquadro sinistro, come ad esempio il messaggio più recente inviato dal cliente, lo stato di connessione o disconnessione del browser del cliente alla sessione e se il cliente sta digitando un messaggio. Il riquadro destro di Agent Desktop mostra gli strumenti utilizzati per le comunicazioni Web:

- Invia il messaggio - Aggiunge i commenti dalla casella **Chat** al riquadro Conversazione.
- Invia URL - Invia l'URL selezionato al browser del cliente.
- Aggiungi la frase automatica selezionata - Aggiunge la frase automatica selezionata al riquadro Conversazione.
- Seleziona allineamento testo - Modifica l'allineamento del testo da sinistra-destra a destra-sinistra e viceversa.
- Invia trascrizione chat via e-mail - Selezionare la casella di controllo per inviare via e-mail al cliente una copia della trascrizione chat.

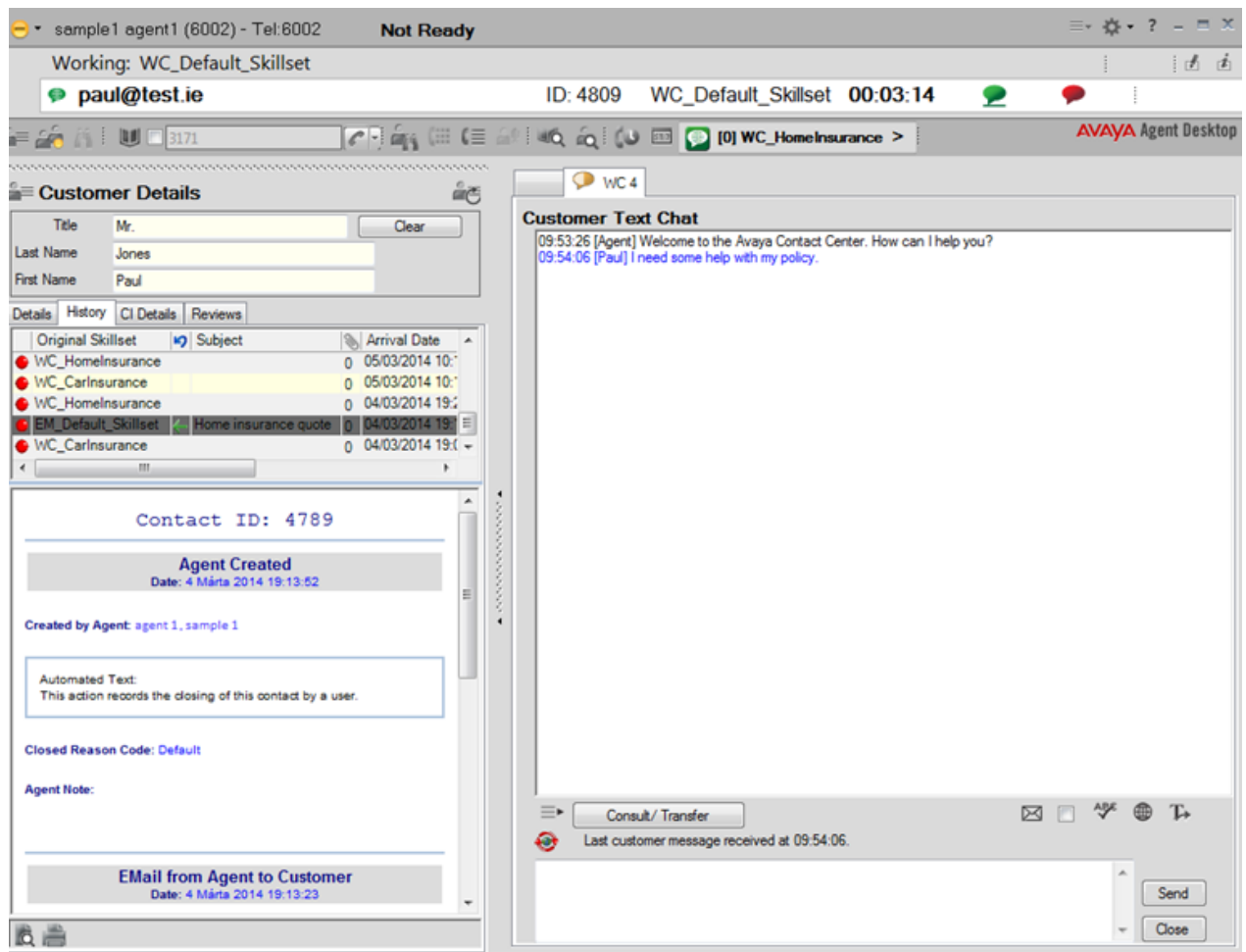
Procedura

Nell'oggetto di lavoro fare clic su **Accetta**.

Nota:

L'amministratore del sito configura il numero massimo di contatti aggiuntivi che l'utente può gestire.

Esempio



Personalizzazione del nome di una scheda

Informazioni su questa attività

È possibile personalizzare il nome della scheda per individuare il contatto ricevuto, se si dispone di più contatti di comunicazioni Web.

Procedura

1. Nel riquadro destro di Agent Desktop fare doppio clic sulla scheda desiderata.
2. Digitare il <nome contatto>.

Definizioni di variabili

Nome	Descrizione
<nome contatto>	La parola chiave da utilizzare per identificare il cliente. Ad esempio, il nome o il cognome.

Rifiuto di un contatto Comunicazioni Web

Informazioni su questa attività

Rifiutare un contatto Comunicazioni Web quando non si è disponibili per una conversazione con un cliente e si desidera restituire il contatto alla coda.

Procedura

Nell'oggetto di lavoro fare clic su **Rifiuta**.

Il contatto viene rimesso in coda e in attesa Web. Lo stato dell'utente viene impostato su Non pronto.

Nota:

Se l'agente visualizza contemporaneamente due o più contatti di comunicazione Web in Agent Desktop e un contatto di comunicazione Web viene rifiutato, tutti i contatti vengono rifiutati.

Invio di un messaggio chat

Informazioni su questa attività

Inviare un messaggio chat per comunicare privatamente con un cliente in tempo reale tramite Internet.

Procedura

1. Digitare il messaggio.
2. Fare clic sull'icona **Invia il messaggio**.

Nel riquadro Conversazione vengono visualizzati il proprio nome o l'etichetta dell'agente seguiti dal messaggio.

Aggiunta di una frase automatica a un messaggio chat

Informazioni su questa attività

Aggiungere una frase automatica a un messaggio chat quando si desidera selezionare una frase utilizzata di frequente da un elenco configurato.

Procedura

1. Selezionare l'icona **Aggiungi frase automatica selezionata**.
2. Selezionare dall'elenco la frase automatica da utilizzare.

La frase automatica viene aggiunta alla casella di testo **Chat**. Quando il messaggio chat viene completato e salvato, la frase automatica viene aggiunta nel riquadro Conversazione e nella trascrizione chat.

Invio di una pagina Web a un cliente

Informazioni su questa attività

Inviare una pagina Web al browser di un cliente se si ritiene che tale pagina Web possa risultare utile per fornire assistenza al contatto. Utilizzare la funzione Page push (Invia pagina) per inviare una pagina Web. Anche il cliente può inviare una pagina Web al browser dell'utente.

La funzione Page push (Invia pagina) presenta le seguenti limitazioni:

- Alcune pagine Web non vengono visualizzate quando sono inviate al browser di un'altra persona. Ad esempio, nel caso delle pagine Web che possono essere personalizzate per la visualizzazione del meteo o delle notizie, ogni persona visualizza la propria versione della pagina.
- Le pagine dinamiche che è possibile personalizzare tramite l'utilizzo di cookie possono essere visualizzate diversamente perché si dispone di cookie separati rispetto al cliente. I cookie non vengono mai condivisi con il cliente.
- Le pagine con frame non possono essere inviate per intero. L'URL che definisce il frameset viene inviato a differenza dei singoli URL in ciascun frame.
- Dopo l'invio di una pagina, se si segue o se il cliente segue un link a un'altra pagina, l'altra persona non visualizza tale modifica.
- Se l'agente e il cliente fanno clic sull'icona **Invia la pagina Web selezionata** quasi allo stesso tempo, entrambi visualizzano il modulo che è stato inviato per ultimo. Tuttavia, entrambi gli URL vengono visualizzati nella trascrizione chat.

Procedura

1. Selezionare l'icona **Invia la pagina Web selezionata**.
2. Digitare l'URL da inviare.
3. Selezionare l'URL da inviare.

Oppure

Selezionare un URL predefinito da inviare.

La pagina viene inviata al browser del cliente e l'URL viene aggiunto al riquadro Conversazione e alla trascrizione chat.

Trasferimento di una comunicazione Web a uno skillset

Informazioni su questa attività

È possibile trasferire un contatto di comunicazione Web a uno skillset, se ciò è consentito dall'amministratore.

L'agente che risponde al contatto trasferito visualizza tutti i messaggi inviati in precedenza dal cliente e dall'agente precedente. L'agente può anche visualizzare i seguenti dettagli di trasferimento:

- Il nome dell'agente che ha trasferito il contatto
- Lo skillset dal quale è stato trasferito il contatto
- Lo skillset al quale viene trasferito il contatto

- Il motivo del trasferimento (se specificato dall'agente che ha trasferito il contatto)

 Importante:

Non è possibile trasferire un contatto a uno skillset che non ha agenti attivi.

Procedura

1. Fare clic su **Consult/Transfer**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Trasferisci a**, selezionare lo skillset dall'elenco a comparsa.
3. Facoltativamente, immettere il motivo del trasferimento nella sezione **Motivo del trasferimento**.

L'agente che risponde al contatto trasferito può visualizzarne i dettagli, compreso il motivo del trasferimento.

4. Fare clic su **Trasferisci**.

Agent Desktop aggiorna l'elenco di agenti attivi nello skillset selezionato e inserisce il contatto nella coda dello skillset selezionato.

Trasferimento di una sessione chat

Informazioni su questa attività

Trasferire una sessione chat a un altro agente disponibile. È possibile trasferire una sessione chat solo una volta.

Procedura

1. Fare clic su **Consulta**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Trasferisci a**, selezionare lo skillset dall'elenco a comparsa.
3. Fare clic sul nome agente appropriato.
4. Fare clic su **Consulta**.

La finestra Conversazione si divide in due parti. Nella finestra Consultazione conversazione testuale, è possibile informare l'agente del motivo del trasferimento.

 Nota:

L'agente consultato può vedere la conversazione tra l'agente e il cliente.

5. Fare clic su **Completa trasferimento**.

La sessione chat viene ora trasferita all'altro agente e non viene più visualizzata su Agent Desktop. Lo stato viene impostato su Pronto.

Mettere in conferenza una sessione chat

Informazioni su questa attività

Mettere in conferenza in una sessione chat un altro agente disponibile. È possibile mettere in conferenza solo un agente in una sessione chat.

Procedura

1. Fare clic su **Consulta**.
2. Nel riquadro di sinistra, in **Trasferisci a**, selezionare lo skillset dall'elenco a discesa.
3. Fare clic sul nome agente appropriato.
4. Fare clic su **Consulta**.

La finestra Conversazione si divide in due parti. Nella finestra Consultazione della conversazione testuale, è possibile informare l'agente del motivo della conferenza.

 Nota:

L'agente consultato può vedere la conversazione tra l'agente e il cliente.

5. Fare clic su **Completa conferenza**.

La finestra di consultazione della conversazione testuale si chiude e viene nuovamente visualizzata la finestra Conversazione originale. Tutti e tre i partecipanti possono vedere quando l'agente aggiunto alla conferenza comincia a digitare.

 Nota:

In Agent Desktop, l'agente che ha avviato la conferenza non visualizza il pulsante **Consulta** per l'intera durata del contatto di comunicazione Web. L'agente non può avviare un'altra consultazione durante questo lasso di tempo.

6. Quando si desidera lasciare la conferenza, fare clic su **Chiudi**.

Viene visualizzato un messaggio nella finestra Conversazione che indica quando un partecipante lascia la conferenza.

Osservazione di un contatto di comunicazione Web

Prerequisiti

- Assicurarsi di accedere ad Agent Desktop.
- Assicurarsi di disporre dei privilegi di supervisore/agente.

Informazioni su questa attività

Un supervisore/agente può osservare un contatto di comunicazione Web tra agente e cliente. Quando un supervisore/agente inizia a osservare un contatto di comunicazione Web, l'agente riceve la notifica che un supervisore/agente sta osservando il contatto. L'agente può continuare la conversazione senza ricevere alcuna interferenza da parte del supervisore/agente. Il cliente non riceve notifica e non è a conoscenza del fatto che un supervisore/agente stia osservando il contatto.

*** Nota:**

È necessario accedere a Agent Desktop per osservare un contatto di comunicazione Web.

Quando si osserva un contatto, solo l'agente che già interagisce con il contatto può impostare il relativo codice attività.

Procedura

1. Nel menu della barra superiore di Agent Desktop fare clic su **Osserva**.

In Agent Desktop viene visualizzata la finestra Osservazione supervisore.

2. Nella sezione **Filtro**, selezionare come **Tipo di contatto** per **Oggetto** Tipo di contatto, specificando **Comunicazioni Web** per **Valore**.

Nell'elenco **Contatti**, la bandierina rossa indica i contatti i cui valori intrinseci sono superiori alla soglia definita dall'amministratore nello strumento CCMM Administration.

3. Fare clic sul contatto per visualizzarne gli elementi intrinseci.

Gli elementi intrinseci vengono assegnati con una priorità da 1 a 5. I contatti che superano i limiti di soglia per gli elementi intrinseci ad alta priorità vengono visualizzati per primi nell'elenco **Contatti**.

*** Nota:**

Gli amministratori devono configurare la priorità dei valori intrinseci nello strumento CCMM Administration.

4. Selezionare un contatto di comunicazione Web e fare clic su **Osserva**.

In Agent Desktop viene visualizzata la finestra Chat di testo con cliente.

*** Nota:**

Quando si utilizza la funzione Osserva non è possibile partecipare al contatto di comunicazione Web. Per partecipare al contatto di comunicazione Web, utilizzare la funzione di intervento. Consultare [Intervento in un contatto di comunicazione Web](#) alla pagina 116.

5. Al termine dell'osservazione del contatto di comunicazione Web, fare clic su **Chiudi**.

Intervento in un contatto di comunicazione Web

Prerequisiti

- Assicurarsi di accedere ad Agent Desktop.
- Assicurarsi di disporre dei privilegi di supervisore/agente.
- Assicurarsi di osservare un contatto di comunicazione Web tra un agente e un cliente.

Informazioni su questa attività

Un supervisore/agente può partecipare a un contatto di comunicazione Web tra un agente e un cliente.

*** Nota:**

Per intervenire in un contatto di comunicazione Web, è necessario accedere a Agent Desktop. È possibile intervenire in un contatto di comunicazione Web solo dopo aver iniziato a osservarlo.

Quando si interviene in un contatto, solo l'agente che già interagisce con il contatto può importare il relativo codice attività.

Procedura

1. Nella finestra Osservazione supervisore, fare clic su **Intervieni** per intervenire in un contatto di comunicazione Web che si sta osservando.

*** Nota:**

Il pulsante **Intervieni** per un agente è attivato solo dopo aver osservato il contatto di comunicazione Web di tale agente. Per osservare un contatto di comunicazione Web, vedere [Osservazione di un contatto di comunicazione Web](#) alla pagina 115.

In Agent Desktop viene visualizzata la finestra Chat di testo con cliente.

2. Nella casella di **testo** digitare il proprio messaggio per il cliente.
3. Fare clic su **Invia**.

Nel riquadro Conversazione vengono visualizzati il proprio nome o l'etichetta dell'agente seguiti dal messaggio.

4. Fare clic su **Chiudi** al termine della conversazione.

Il contatto di comunicazione Web tra l'agente e il cliente continua finché tutti gli agenti o i supervisori/agenti non abbandonano il contatto di comunicazione Web o fino a quando tale contatto non viene abbandonato dal cliente.

Fine di una sessione di conversazione testuale

Informazioni su questa attività

Terminare la sessione di conversazione testuale quando il contatto è completato. La cronologia della conversazione testuale viene memorizzata automaticamente e può essere stampata.

Procedura

1. Fare clic su **Fine**.
2. Nella casella **Note**, immettere le informazioni aggiuntive relative al contatto.
3. Se sono necessari motivi di chiusura, selezionare uno dei codici **Motivo chiusura** configurati che meglio descrive la ragione per cui la sessione di conversazione testuale è stata chiusa.
4. Fare clic su **Chiudi**.
5. Ripetere i passaggi da 1 a 4 per chiudere eventuali contatti aggiuntivi di comunicazione Web.

Invio della trascrizione chat in un messaggio e-mail

Informazioni su questa attività

Se Contact Center dispone della licenza per l'invio tramite e-mail, è possibile inviare per e-mail una copia della trascrizione chat completa al cliente.

Procedura

Per inviare la trascrizione chat al cliente, sotto la finestra Conversazione selezionare l'icona **Busta** o la casella di controllo accanto all'icona.

Capitolo 14: Business Continuity

Agent Desktop supporta Avaya Contact Center Select Business Continuity per soluzioni flessibili e a tolleranza di errore per i contact center. Nei contact center che utilizzano Business Continuity, Agent Desktop si connette normalmente al server Contact Center attivo. Se il server Contact Center attivo smette di funzionare o viene spento per la manutenzione, è possibile connettere Agent Desktop all'altro server Contact Center e, dopo un breve intervallo, continuare a lavorare.

Le seguenti procedure descrivono come utilizzare Agent Desktop in un contact center utilizzando Business Continuity.

Gestione della perdita del controllo del telefono da tavolo

Informazioni su questa attività

Di solito, il software Agent Desktop viene utilizzato per controllare il telefono da tavolo e per gestire le chiamate telefoniche ai clienti. Se Agent Desktop non è in grado di controllare il telefono da tavolo, non tentare di utilizzare Agent Desktop per gestire le chiamate telefoniche. Quando Agent Desktop riprende il controllo del telefono da tavolo, viene visualizzata una finestra di messaggio che informa che è possibile utilizzare di nuovo Agent Desktop per le operazioni di telefonia.

Procedura

1. Se in Agent Desktop viene visualizzata una finestra di messaggio **Utilizzare il telefono per le operazioni di telefonia. Comparirà un messaggio quando AAAD ripristinerà il controllo**, mostrare il messaggio al proprio supervisore.
2. Nella finestra di messaggio fare clic su **OK**.
3. Non tentare di utilizzare Agent Desktop per gestire le chiamate telefoniche con i clienti.
4. Quando viene visualizzata la finestra di messaggio **Ora è possibile utilizzare di nuovo AAAD per le operazioni di telefonia**, fare clic su **OK** e utilizzare Agent Desktop per gestire le chiamate con i clienti.

Gestione dell'aggiornamento dei contatti multimediali durante uno switchover

Informazioni su questa attività

Il software Agent Desktop supporta contatti multimediali come e-mail, Web chat e messaggi fax. Agent Desktop supporta anche una funzionalità Multiplicity su licenza. Questa funzionalità consente di gestire più contatti contemporaneamente. Potrebbe verificarsi il caso in cui siano attivi un contatto vocale e uno multimediale allo stesso tempo. Se un contatto è attivo, tuttavia, gli altri vengono messi automaticamente in attesa.

Se si verifica uno switchover del server del Contact Center, tutti i contatti Agent Desktop vengono aggiornati, quindi rimossi e ricreati in Agent Desktop dopo lo switchover.

L'aggiornamento dei contatti può richiedere qualche secondo, in base al numero di contatti aperti. Durante il periodo di aggiornamento dei contatti, non è possibile utilizzare Agent Desktop per gestire i contatti multimediali. Una volta aggiornati i contatti, le informazioni immesse sui contatti sono sempre presenti. Se si stava componendo una risposta e-mail quando si è verificato lo switchover, il messaggio non completato viene conservato ed è possibile riprendere a scrivere dal punto in cui si era stati interrotti. È possibile continuare a gestire normalmente i contatti con i clienti mediante Agent Desktop.

L'elenco degli oggetti di lavoro Agent Desktop non viene aggiornato dopo uno switchover. Tutte le schede dei contatti multimediali aperte durante lo switchover vengono preservate, ma tali contatti non vengono elencati nell'elenco degli oggetti di lavoro.

Procedura

1. Se Agent Desktop inizia ad aggiornare i contatti, non utilizzare Agent Desktop. Interrompere la digitazione e consentire a Agent Desktop di completare l'aggiornamento.
2. Una volta aggiornati tutti i contatti, verificare che siano ancora aperti nelle schede dei contatti multimediali e continuare a gestire i contatti multimediali e vocali con Agent Desktop.

Gestione dei problemi di comunicazione con il server

Informazioni su questa attività

Agent Desktop si connette a più server Contact Center. Qualora la connessione ai server venga interrotta, Agent Desktop tenta ripetutamente di riconnettersi. Se si è obbligati a chiudere Agent Desktop in seguito a problemi di comunicazione con il server, andranno persi tutti i contatti multimediali come e-mail e chat Web. È possibile continuare a gestire le chiamate mediante il telefono da tavolo mentre la comunicazione con il server non è attiva.

Procedura

1. Se Agent Desktop visualizza la finestra di messaggio **Sessione CCT disconnessa**, mostrare il messaggio al proprio supervisore.
2. Nella finestra di messaggio fare clic su **Ignora** e continuare a gestire le chiamate mediante il telefono da tavolo.

3. Se Agent Desktop visualizza la finestra di messaggio **Errore del server ACCS - Impossibile connettersi al server ACCS**, mostrare il messaggio al proprio supervisore.
4. Nella finestra di messaggio selezionare uno dei server Avaya Contact Center Select (ACCS).
5. Fare clic su **Connetti**.
6. Agent Desktop continua a provare a riconnettersi al server ACCS. Una volta ristabilita la connessione, potrebbe essere necessario eseguire di nuovo l'accesso.
7. Se Agent Desktop non riesce ripetutamente a effettuare la riconnessione al server, rivolgersi al supervisore.

Gestione dei problemi di configurazione all'avvio di Agent Desktop

Informazioni su questa attività

Agent Desktop viene scaricato da e si connette a uno o più server Avaya Contact Center Select.

Una volta avviato, Agent Desktop tenta di connettersi al server predefinito e di scaricare il file di configurazione. Nelle soluzioni Business Continuity, se Agent Desktop non può accedere al file di configurazione nel server predefinito, tenta di accedere a quelli sugli altri server. Se Agent Desktop può accedere ai file di configurazione su un altro server, viene visualizzata una finestra di messaggio. L'agente può scegliere di accettare le impostazioni di configurazione per il server o provare a connettersi a un altro server.

Procedura

1. Se Agent Desktop visualizza la finestra di messaggio **Errore delle impostazioni di configurazione**, mostrare il messaggio al proprio supervisore.
2. Se si desidera accettare le impostazioni di configurazione del server specificato, fare clic su **OK** nella finestra di messaggio **Errore delle impostazioni di configurazione**.
3. Se non si desidera accettare le impostazioni di configurazione del server specificato, fare clic su **Annulla** nella finestra di messaggio **Errore delle impostazioni di configurazione**.
4. Nella finestra di messaggio **Errore server CCMM** viene visualizzato un elenco di server disponibili. Scegliere il server al quale connettersi e fare clic su **Connetti**.
5. Se il problema persiste, contattare il proprio supervisore.

Indice

A

accesso ad Agent Desktop	
modalità Altro telefono	55
presenza	16
telefono	15
accettazione di una chiamata	
modalità Altro telefono	55
Agent Desktop	14
avvio	14
barra delle azioni	19
barra superiore	17
creazione di un collegamento	15
disconnessione	35
elementi intrinseci contatto cliente	21
finestra popup	21
home page	26
icona della barra delle applicazioni	22
installazione	14
interfaccia utente	17
preferenze utente	20
tasti di scelta rapida	22
aggiornamento dei contatti	
gestione	120
aggiunta	
contatto personalizzato	50
allegati e-mail	
visualizzazione	85
annullamento dello stato bloccato	62
applicazione associata a elementi intrinseci	64
approvazione	
messaggi e-mail	76
approvazione dei messaggi e-mail	91
attesa	40
Avvisi del livello di servizio	
attivazione	30

B

Business Continuity	119
---------------------	---------------------

C

Cambia stato agente	35
cartella del modello predefinito	
definizione	83
cartella predefinita degli allegati	
definizione	84
chiamata	
accettazione	38
effettuazione	42
interruzione	42, 71
in uscita	68
rifiuto	38
rilascio	40
ripresa	40
supervisore	42

trasferimento	40, 56
chiamata ad un supervisore	42
chiamata in attesa	40
chiamata in uscita	69
chiamata nail-up	
recupero	57
chiamate in uscita	68
chiamata cliente	72
registrazione del risultato	71
cifre DTMF	43
client Agent Desktop	
disinstallazione	36
cliente	
invio di pagine Web	113
ricerca	60
codice attività	
immissione	38
comunicazioni Web	109
accettazione	109
conferenza	115
trasferimento	114
trasferimento a skillset	113
conferenza	
altro agente	41, 57
supervisore	41
configurazione della visualizzazione	
Rubrica	49
contatti	
chiusura da parte dei supervisori	67
contatto	
apertura	66
follow-up	88
posticipo di un lavoro	88
ricerca	65
risposta tramite la rubrica	81
visualizzazione	66
contatto attivo	
modifica allo stato Non pronto	29
contatto Comunicazioni Web	
rifiuto	112
contatto di comunicazione Web	
intervento	116
monitoraggio	115
contatto e-mail	
chiusura	87
contatto in entrata	
rifiuto	78
contatto in uscita	
accettazione	69
rifiuto	69
contatto personalizzato	
aggiunta	50
eliminazione	51
modificare	51
contatto vocale	
intervento	44
Osserva	43
contrassegno di un contatto	

contrassegno di un contatto (<i>continuato</i>)		grafico delle statistiche agente	
preferiti	48	visualizzazione	30
selezione rapida	48	grafico delle statistiche skillset	
controllo		visualizzazione	30
messaggio con documento acquisito tramite scansione		Guida in linea	
.....	99	accesso	34
messaggio fax	95		
controllo ortografico	87	I	
D		icona della barra delle applicazioni	
definizioni di variabili		Agent Desktop	22
raccolta e caricamento dei file di registro	32	immagini inline	
dettagli cliente	59	aggiunta	85
prerequisiti	59	definizioni di variabili	86
dettagli contatto	59	imposta visualizzazione elemento di lavoro	
prerequisiti	59	preferenze utente	26
stampa	90	impostazione dello stato bloccato	62
dimensioni e posizione della finestra		impostazioni della finestra	
Agent Desktop	21, 22	Agent Desktop	21
disinstallazione		impostazioni della finestra di Agent Desktop	
client Agent Desktop	36	scambio dei pannelli	27
Display		informazioni sui clienti	
finestra degli elementi di lavoro	26	aggiunta	61
Documentazione associata	9	annullamento dello stato bloccato	62
documento acquisito tramite scansione	98	impostazione dello stato bloccato	62
chiusura	100	modifica	61
prerequisiti	98	informazioni utente a utente	
E		modifica	63
elaborazione successiva alla chiamata		visualizzazione	63
codice	39	installazione	
elementi intrinseci contatto cliente	21	Agent Desktop	14
visualizzazione	64	intervento	
elemento attività successiva alla chiamata		contatto di comunicazione Web	116
codice	39	contatto vocale	44
elemento intrinseco		introduzione	
copia	63	prerequisiti	13
visualizzazione	62	invio	
elenco dei destinatari		messaggio chat	112
rimozione di un nome	82	L	
eliminazione		linea stato della terza chiamata	45, 46
contatto personalizzato	51	linee stato di tre chiamate	45, 46
e-mail	74	M	
F		messaggi e-mail	
file di registro	31	approvazione	76
filtro dei contatti		messaggi e-mail rifiutati	
rubrica	48	nuova bozza	92
finestra Elenco di lavoro	18	messaggio chat	
finestra popup		aggiunta di una frase automatica	112
Agent Desktop	21	invio	112
Forza disconnessione agente	34	messaggio con documento acquisito tramite scansione	
G		accettazione	98
gestione		controllo	99
aggiornamento dei contatti	120	risposta	100
problemi di comunicazione con il server	120	trasferimento	101
		messaggio di posta vocale	102
		accettazione	102
		ascolto	103

messaggio di posta vocale (<i>continuato</i>)		contatto vocale	43
chiusura	104	P	
prerequisiti	102	pannelli	
risposta	103	scambio	27
trasferimento	104	pannello di Agent Desktop	24, 31, 32
messaggio di posta vocale in entrata		registrazione	33
rifiuto	103	video	33
messaggio di testo sms	105	paradigma di un oggetto di lavoro	17
accettazione	105	password cliente	79
chiusura	107	posta elettronica	
prerequisiti	105	accettazione	78
trasferimento	108	preferenze utente	
messaggio di testo SMS		imposta visualizzazione elemento di lavoro	26
risposta	106	prerequisiti	
messaggio di testo SMS in entrata		dettagli cliente	59
rifiuto	106	dettagli contatto	59
messaggio e-mail		documento acquisito tramite scansione	98
aggiunta di un allegato	84	introduzione	13
creazione	81	messaggio di posta vocale	102
invio della trascrizione chat	118	messaggio di testo sms	105
invio tramite la rubrica	90	presenza	
rimozione di un allegato	85	accesso ad Agent Desktop	16
risposta	79	Presenza contatti	
messaggio fax	94	chiamata di agenti	46
accettazione	94	problemi di comunicazione con il server	
chiusura	96	gestione	120
controllo	95	pulsante Emergenza	43
prerequisiti	94		
risposta	95	Q	
trasferimento	96	questionario	70
messaggio fax in entrata		R	
rifiuto	95	raccolta dei file di registro	
messaggio in entrata con documento acquisito tramite scansione		definizioni di variabili	32
rifiuto	99	record cliente	
modalità Altro telefono	54	creazione	59
accesso ad Agent Desktop	55	recupero	
accettazione di una chiamata	55	chiamata nail-up	57
telefonata	54	reimpostazione	79
modello di risposta	83	reimpostazione password cliente	79
creazione	83	ricerca	
modifica allo stato Non pronto		cliente	60
contatto attivo	29	contatto	65
modifica della password	25	ricerca di un contatto	
modificare		Rubrica	47
contatto personalizzato	51	richiamata	
monitoraggio		pianificazione	72
contatto di comunicazione Web	115	richiamate in uscita	68
N		rifiuto dei messaggi e-mail	92
nome della scheda		risposta	
definizioni di variabili	111	messaggio con documento acquisito tramite scansione	100
personalizzazione	111	messaggio di posta vocale	103
nuova bozza		messaggio di testo SMS	106
messaggi e-mail rifiutati	92	messaggio e-mail	79
nuova bozza dei messaggi e-mail	92	messaggio fax	95
O		risultati di ricerca	
Osserva			

risultati di ricerca (<i>continuato</i>)	
stampa	66
rubrica	
chiamata di agenti	47
filtro dei contatti	48
invio di un messaggio e-mail	90
visualizzazione della cronologia di un contatto	52
Rubrica	
configurazione della visualizzazione	49
ricerca di un contatto	47

S

scambio	
pannelli	27
scambio dei pannelli	
Agent Desktop	21
scheda Statistiche agente	
accesso	29
scopo del documento	9
sessione di conversazione testuale	
interruzione	117
stampa	
dettagli contatto	90
risultati di ricerca	66
Statistiche agente	22
stato Non pronto	28
stato Pronto	28
supervisore	
approvazione dei messaggi e-mail	91
rifiuto dei messaggi e-mail	92
supporto	11
switchover	120

T

tasti di scelta rapida	
Agent Desktop	22
uso	28
telefonia	37
modalità Altro telefono	54
telefono	
accesso ad Agent Desktop	15
titolo statistiche	31
trasferimento	
chiamata	40 , 56
comunicazioni Web	114
contatto all'esterno del Contact Center	89
contatto all'interno del Contact Center	89
messaggio con documento acquisito tramite scansione	101
messaggio di posta vocale	104
messaggio di testo sms	108
messaggio fax	96

U

unione delle chiamate	45
uso	
home page configurabile di Agent Desktop	26
tasti di scelta rapida	28

V

verifica delle informazioni sui clienti	78
video	10
visualizzazione	
allegati e-mail	85
contatto	66
elementi intrinseci contatto cliente	64
elemento intrinseco	62
grafico delle statistiche agente	30
grafico delle statistiche skillset	30
visualizzazione della cronologia di un contatto	
rubrica	52