Cisco Supervisor Desktop User Guide

Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted Release 8.5
November 2010

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at http://www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco Supervisor Desktop User Guide
© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.
© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Contenuti

Manuale utente di Cisco Supervisor Desktop 5

- Introduzione 5
  - Destinatari 5
  - Novità di questa versione 5
- Livelli di funzionalità di Supervisor Desktop 6
- Accesso a Supervisor Desktop 7
  - Modifica della password 8
  - Accesso tramite una VPN protetta da firewall o router NAT 9
- Aggiornamenti automatici 10
- La finestra di Supervisor Desktop 11
  - Impostazione delle preferenze 13
  - Struttura agente 16
    - Formattazione dei nomi agenti nella struttura Agenti 16
  - Ripristino del layout predefinito dell'interfaccia 17
  - Accesso facilitato 18
  - Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida 18
  - Riquadro Browser integrato 21
  - Barra di stato 22
- Visualizzazioni in tempo reale 23
  - Statistiche livello team 23
  - Statistiche riepilogo livello 25
  - Stato agente livello 26
  - Statistiche agente team 27
  - Stato agente team 28
  - Visualizzazione Statistiche di confronto agente e team 29
  - Registro chiamate agente 33
  - Registro stato ACD agente 34
  - Chiamata attiva agente 35
  - Dati Enterprise 35
  - Cronologia chiamate 36

Contenuti

- Monitoraggio agenti 37
  - Monitoraggio basato su CAD 37
  - Monitoraggio basato su Unified CM 38
- Push (invio) di una pagina Web a un agente 40
- Interruzione di chiamate 41
- Intercettazione di chiamate 42
- Registrazione di chiamate 43
- Cambio degli stati ACD dell'agente 45
- Utilizzo della funzione Chat 46
  - Messaggi chat con priorità alta predefiniti 50
- Utilizzo del browser integrato 51
  - Barra degli strumenti del browser 52
- Invio di messaggi team 53
- Creazione dei flussi di lavoro supervisore 55
  - Esempio: configurazione flusso di lavoro supervisore 57
  - Azioni flusso di lavoro 60
    - Messaggio segnale acustico 60
    - Azione casella messaggi 61
    - Azione report 62
    - Azione controllo struttura 63
    - Azione avviso email 63
- Passaggio di livello agente in corso 66
- Utilizzo di Supervisor Record Viewer 70
- Ripristino automatico dei servizi 74

Indice 75

Manuale utente di Cisco Supervisor Desktop

Introduzione

Cisco Supervisor Desktop per Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) è un'affidabile soluzione di integrazione di telefonia per computer per centri contatti basata su IP per singola sede o per più sedi che risulta semplice da distribuire, configurare e gestire, in grado di fornire ai supervisori strumenti potenti per incrementare la produttività e accrescere la soddisfazione del cliente.

Le funzionalità di Supervisor Desktop consentono di visualizzare statistiche in tempo reale, monitorare e gestire agenti, intervenire, intercettare e registrare chiamate attive di agenti quando necessario. Questo consente un'effettiva gestione delle risorse degli agenti.

Destinatari

Il presente documento è rivolto ai supervisori di centri contatti che utilizzano Supervisor Desktop sui propri computer.

Novità di questa versione

Cisco Supervisor Desktop 8.5 supporta le seguenti nuove funzionalità:

- Microsoft Internet Explorer 8 e Mozilla Firefox 3.6
- Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise e Ultimate a 32 bit
- Microsoft Windows 7 a 64 bit in cui sia in esecuzione un emulatore WoW64 (Windows a 32-bit in Windows a 64-bit)
- Restrizioni di Monitor and Recording per le chiamate non aziendali
- Supporto migliorato per Freedom Scientific JAWS 11

Livelli di funzionalità di Supervisor Desktop

In Cisco Supervisor Desktop sono presenti 3 livelli di funzionalità: Standard, Enhanced e Premium.

La seguente tabella elenca le funzioni disponibili in ciascun livello di funzionalità di Supervisor Desktop. Le funzionalità non elencate sono disponibili in tutti e tre i livelli.

Tabella 1. Funzionalità di Supervisor Desktop

Funzionalità	Standard	Enhanced	Premium
Interrompi	●	●	●
Supporto per Cisco Mobile Agent	●	●	●
Integrazione con il server Cisco Unified Presence	●	●	●
Browser integrato	●	●	●
Intercetta	●	●	●
Visualizzazioni in tempo reale (grafici)			●
Visualizzazioni in tempo reale (testo)	●	●	●
Registrazione in corso		●	●
Monitoraggio silenzioso	●	●	●
Statistiche livello	●	●	●
Flussi di lavoro del supervisore: tutte le azioni ma solo allarmi soglia per azioni controllo struttura			●
Flussi di lavoro del supervisore: solo allarmi soglia per azioni controllo struttura		●	●
Messaggi team	●	●	●
Push (invio) di una pagina Web agli agenti			●

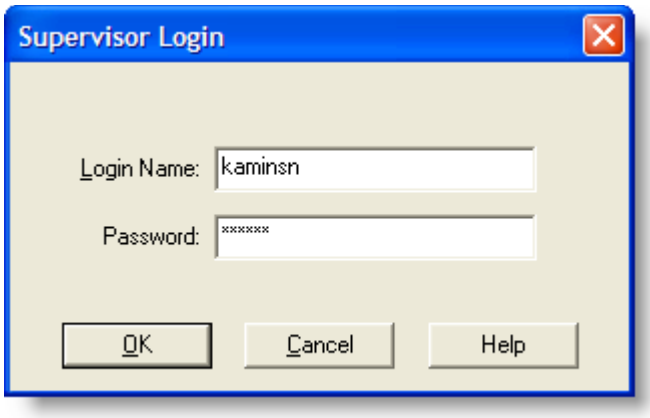
Accesso a Supervisor Desktop

NOTA: Se si desidera utilizzare tutte le funzionalità di Supervisor Desktop, è necessario eseguire prima l'accesso ad Agent Desktop. Per ulteriori informazioni, vedere il *Manuale utente di Cisco Agent Desktop*.

Per avviare Supervisor Desktop:

1. Scegliere Start > Programmi > Cisco > Desktop > Supervisore. Viene visualizzata la finestra Accesso supervisore (Figura 1).

Figura 1. Finestra Accesso supervisore



NOTA: la finestra Accesso supervisore richiede il nome o l'ID a seconda del metodo configurato dall'amministratore.

2. Immettere il nome/ID e la password di accesso di Supervisor Desktop nei rispettivi campi, quindi fare clic su OK o premere INVIO. Supervisor Desktop viene avviato.

NOTA: Dopo aver eseguito l'accesso, nell'applicazione non viene visualizzato nessun dato e nella barra di stato viene visualizzato "Fuori servizio". Per visualizzare i dati, è necessario selezionare un team dall'elenco a discesa Team.

NOTA: per impostazione predefinita al primo accesso in Supervisor Desktop, è necessario immettere solo l'ID dato che la password non è stata impostata. Dopo l'accesso, creare una password utilizzando la funzione Modifica password.

NOTA: al primo accesso in Supervisor Desktop, il campo Nome/ID di accesso è vuoto. Al successivo accesso, il campo Nome/ID di accesso è completato automaticamente con le informazioni fornite precedentemente. Se il computer utilizzato viene condiviso con un altro supervisore, verificare che il campo contenga le proprie informazioni e non quelle dell'altro supervisore.

NOTA: l'avvio di Supervisor Desktop al primo accesso potrebbe richiedere un po' di tempo in quanto Supervisor Desktop deve generare i dati di report predefiniti.

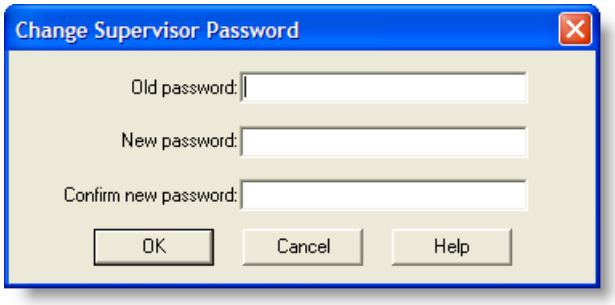
Modifica della password

Non condividere la password con altri utenti. Se altre persone ne vengono a conoscenza, completare la seguente procedura per modificarla.

Per modificare la password:

1. Dalla barra dei menu, scegliere Strumenti > Modifica password. Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica password (Figura 2).

Figura 2. Finestra di dialogo Modifica password supervisore



2. Immettere la password precedente, quella nuova, quindi immettere nuovamente la nuova password. Se la password precedente era vuota, lasciare vuoto il campo Vecchia password.

   NOTA: le password possono contenere un massimo di 32 caratteri alfanumerici.

3. Fare clic su OK. La password è stata modificata.

Accesso tramite una VPN protetta da firewall o router NAT

Quando un computer utilizza NAT (Network Address Translation) per via di un firewall o un router, è necessario utilizzare un software VPN (Virtual Private Network) sul computer per assicurare la connettività bidirezionale completa tra i server del centro contatti e il computer. Se non si utilizza il software VPN, si verificheranno problemi di connettività e alcune funzioni potrebbero risultare mancanti, ad esempio errori nella funzione Silent Monitor e informazioni mancati nella struttura agenti.

> **NOTA:** l'utilizzo di VPN è consigliato per fornire maggiore sicurezza alla connessione quando si utilizza Supervisor Desktop al di fuori del centro contatti.

La connessione VPN deve essere stabilita prima di avviare Supervisor Desktop. Se la connessione VPN viene interrotta, e necessario riavviare Supervisor Desktop dopo aver ristabilito la connessione.

Se Supervisor Desktop accede a tutti servizi eccetto il servizio Chat, è necessario riavviare Supervisor Desktop quando il servizio Chat è nuovamente in linea.

È stato verificato che Cisco VPN 3000 Concentrator e Cisco VPN Client funzionano correttamente con Supervisor Desktop e sono supportati per l'accesso. Le soluzioni VPN di altri fornitori potrebbero funzionare correttamente, ma poiché non sono state ufficialmente verificate, non sono supportate. Se si desidera sottoporre a verifica una soluzione alternativa, contattare il distributore Cisco.

Aggiornamenti automatici

CAD consente all'amministratore di sistema di aggiornare automaticamente tutte le istanze di Supervisor Desktop a una nuova versione.

Ogni volta che si avvia Supervisor Desktop, il software verifica se è disponibile una versione aggiornata o se si è verificata una modifica alla configurazione di sistema che richiede una modifica al registro di Windows. Se una qualsiasi di queste condizioni è vera, il software esegue automaticamente il processo di aggiornamento.

Durante l'esecuzione del processo di aggiornamento, viene visualizzata una finestra di dialogo che informa che Supervisor Desktop verrà aggiornato. Fare clic su OK, quindi seguire le istruzioni nella serie di finestre di dialogo che verranno visualizzate.

Al termine dell'aggiornamento, viene visualizzata una finestra di dialogo finale che informa che l'aggiornamento è stato completato. Fare clic su OK, riavviare Supervisor Desktop ed eseguire l'accesso normalmente.

NOTA: per garantire che gli aggiornamenti automatici funzionino correttamente, è necessario configurare Internet Explorer in modo che verifichi se sono disponibili nuove versioni delle pagine memorizzate. A questo scopo, avviare Internet Explorer e scegliere Strumenti > Opzioni Internet. Nella sezione Cronologia esplorazioni della scheda Generale, fare clic su Impostazioni. Selezionare l'opzione All'apertura della pagina Web.

NOTA: se l'aggiornamento automatico non funziona, contattare l'amministratore.

La finestra di Supervisor Desktop

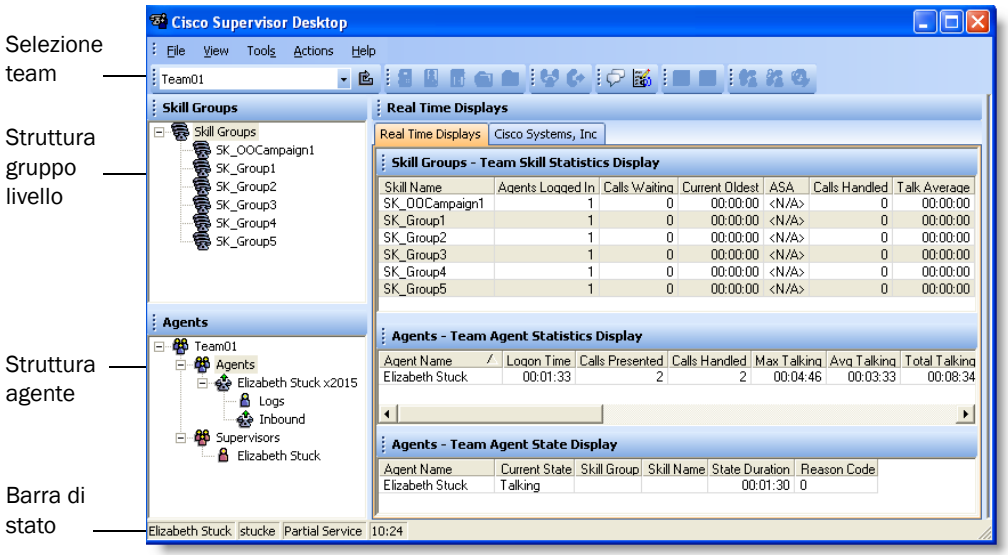
La finestra di Supervisor Desktop è suddivisa in 5 aree.

- La struttura gruppo livello, che elenca tutti i gruppi livello associati al team prescelto dal relativo elenco a discesa
- La struttura agenti, che elenca tutti gli agenti e supervisori nel team
- Le visualizzazioni tabellari/grafiche in tempo reale di informazioni sul gruppo livello.
- Le visualizzazioni tabellari/grafiche in tempo reale di informazioni sul team.
- Browser integrato (se abilitato)

L'interfaccia di Supervisor Desktop è altamente configurabile. Per impostazione predefinita, il browser non è abilitato e i riquadri non sono ancorabili. Tuttavia, è possibile aggiungere o rimuovere visualizzazioni in tempo reale, abilitare il browser integrato e abilitare tutti i riquadri in modo che funzionino come finestre ancorabili (per poterle spostare o ridimensionare indipendentemente). È inoltre possibile modificare le dimensioni delle icone della barra degli strumenti, dal valore predefinito di 16 × 16 pixel a 32 × 32 pixel.

La visualizzazione di riquadri specifici dipende dai nodi selezionati nel gruppo livello e negli alberi agenti. Se si sceglie di abilitare il browser integrato, le visualizzazioni in tempo reale e il browser vengono riportati su due schede nel riquadro destro. Nella Figura 3 è riportato Supervisor Desktop con il browser integrato abilitato e le visualizzazioni in tempo reale predefinite (Statistiche livello team, Statistiche agente team e Stato agente team).

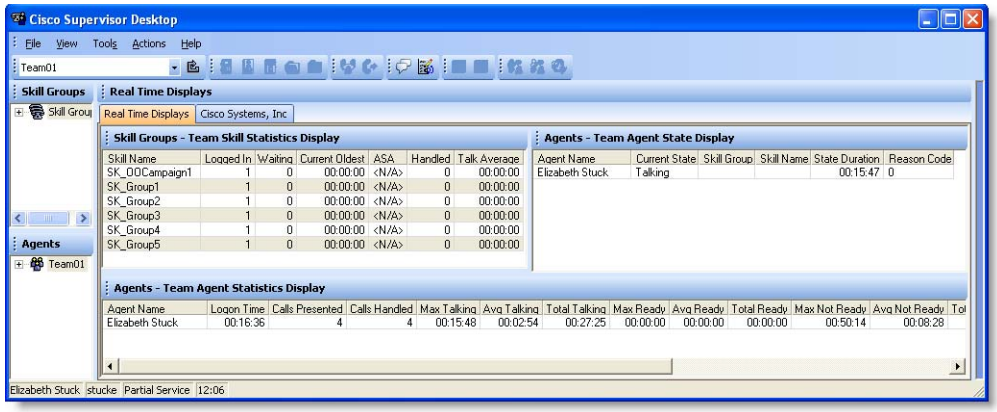
Figura 3. Interfaccia di Supervisor Desktop



Quando il layout di Supervisor Desktop è quello predefinito (le finestre mobili sono disabilitate), le visualizzazioni in tempo reale dei gruppi livello occupano circa la metà superiore del riquadro destro e le visualizzazioni in tempo reale degli agenti occupano circa la metà inferiore del medesimo riquadro. I riquadri delle strutture e delle visualizzazioni in tempo reale possono essere ridimensionati trascinando le barre di divisione orizzontali verso l'alto e verso il basso e quelle verticali a sinistra e a destra.

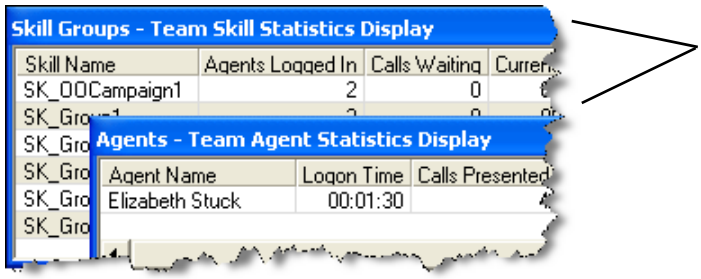
Se si sceglie di abilitare le finestre mobili (vedere "Impostazione delle preferenze" a pagina 13), tutti i riquadri di visualizzazione in tempo reale possono essere ridimensionati e spostati in qualsiasi punto del desktop. Tuttavia, ogni tipo di visualizzazione può essere ancorato solo a un'altra visualizzazione dello stesso tipo. In altre parole, le visualizzazioni Gruppo livello vengono ancorate ad altre visualizzazioni Gruppo livello e le visualizzazioni Agente vengono ancorate ad altre visualizzazioni Agente. Ad esempio, non è possibile separare una visualizzazione Agente da un'altra visualizzazione Agente, ma queste due possono essere ridimensionate l'una in relazione dell'altra (Figura 4).

Figura 4. Esempio di visualizzazioni ridisposte e ridimensionate



Il tipo di informazioni nei riquadri di visualizzazione in tempo reale (gruppi livello o agenti) viene indicato da testo nelle barre del titolo (Figura 5). Per ulteriori informazioni su tutte le visualizzazioni in tempo reale disponibili, vedere "Visualizzazioni in tempo reale" a pagina 23.

Figura 5. Identificazione delle visualizzazioni in tempo reale



Queste visualizzazioni contengono informazioni relative a Gruppi livello e ad Agenti.

Queste visualizzazioni sono in modalità "finestre mobili", ovvero possono essere ridimensionate e spostate in qualunque punto sul desktop del computer.

Impostazione delle preferenze

La finestra Preferenze controlla le informazioni visualizzate nei pannelli di visualizzazione in tempo reale e il comportamento di tali pannelli.La Tabella 2 riepiloga i parametri configurazione configurabili per i gruppi livello, i livelli, i team, gli agenti e le chiamate utilizzando la finestra Preferenze.

Tabella 2. Elementi configurabili di Supervisor Desktop

Controllo struttura Nodo	Visualizzazioni in tempo reale disponibili	Configura Colonne?	Configura Grafici?	Configura Aggiorna?
Gruppi livello	Statistiche livello team	Sì	Sì	Sì
Livello	Statistiche riepilogo livello	Sì	No	Sì
	Stato agente livello	Sì	Sì	No
Team	Statistiche agente team	Sì	Sì	Sì
	Stato agente team	Sì	Sì	No
Agente	Agente rispetto a Statistiche team	Sì	Sì	Sì
Registri	Registro chiamate agente	Sì	No	No
	Registro stato ACD agente	Sì	No	No

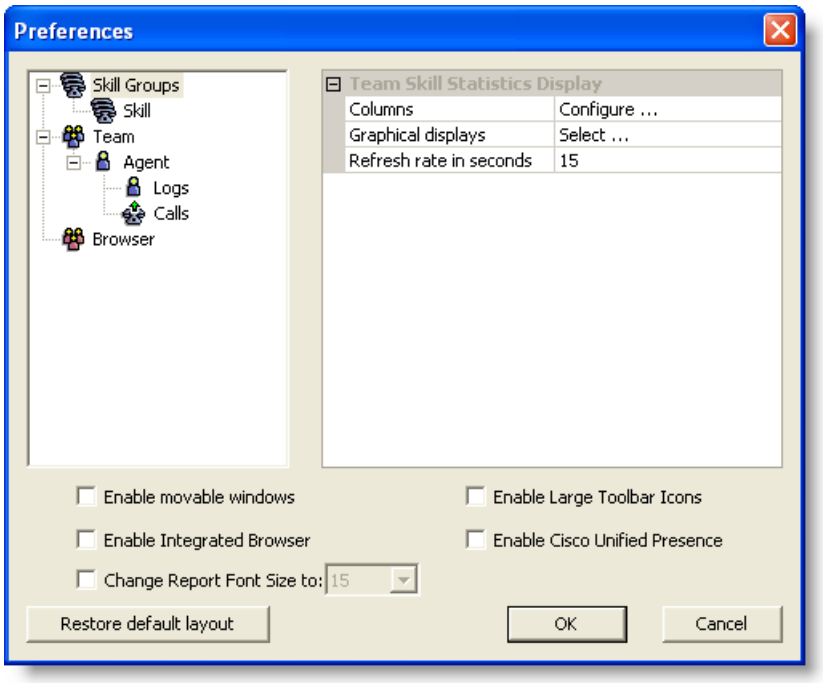
Tabella 2. Elementi configurabili di Supervisor Desktop (continua)

Controllo struttura Nodo	Visualizzazioni in tempo reale disponibili	Configura Colonne?	Configura Grafici?	Configura Aggiorna?
Chiamate	Chiamata attiva agente	Sì	No	No
	Dati Enterprise	Sì	No	No
	Cronologia chiamate	Sì	No	No

Per impostare le preferenze dell'interfaccia:

1. Scegliere Visualizza > Preferenze. Viene visualizzata la finestra Preferenze (Figura 6).

Figura 6. Finestra Preferenze



2. Nel riquadro a sinistra, selezionare un nodo. Nel riquadro destro vengono visualizzate le impostazioni del nodo.

   NOTA: se un elemento della visualizzazione è disattivato, non può essere configurato.

3. Se si desidera configurare le colonne visualizzate, completare la seguente procedura.
    a. Selezionare Colonne e fare clic sui puntini di sospensione (...). Viene visualizzata la finestra di dialogo Configura colonne.
    b. Selezionare le colonne che si desidera inserire nella visualizzazione. Usare le frecce su e giù per impostare l'ordine di visualizzazione desiderato.
    c. Al termine, fare clic su OK.
4. Se si desidera configurare il grafico visualizzato, completare la seguente procedura.
    a. Selezionare Visualizzazioni grafiche e fare clic sui puntini di sospensione (...). Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona grafici.
    b. Selezionare il grafico che si desidera inserire nella visualizzazione, quindi fare clic su OK. È possibile selezionare solo un grafico per ogni visualizzazione in tempo reale.
5. Se si desidera configurare la frequenza di aggiornamento, selezionare Frequenza di aggiornamento in secondi e regolare la velocità.
6. Se si desidera ridisporre i riquadri di visualizzazione in tempo reale, selezionare la casella di controllo Attiva finestre mobili.
7. Se si desidera che le icone della barra degli strumenti siano di 32×32 pixel invece della dimensione predefinita di 16×16, selezionare la casella di controllo Attiva icone grandi.
8. Se si desidera accedere al browser integrato in Supervisor Desktop, selezionare la casella di controllo Abilita browser integrato.
    - Per configurare una home page diversa da quella predefinita, ossia www.cisco.com, selezionare il nodo Browser nel riquadro sinistro. Immettere un URL nel campo Home page browser nel riquadro destro, quindi fare clic su OK.
    - Se si desidera accedere a più di una scheda del browser, completare la seguente procedura.
        a. Nel riquadro a sinistra selezionare il nodo Browser.
        b. Selezionare un numero da 1 a 10 nel campo Numero di schede del browser nel riquadro destro.
        c. Per ogni scheda del browser aggiuntiva, selezionare la scheda dal campo Scheda del browser, quindi immettere un URL nel campo Home page browser. Se non si immette una home page, la scheda non verrà visualizzata.
9. Se si desidera accedere al server Unified Presence, selezionare la casella di controllo Attiva Cisco Unified Presence.
10. Per salvare la configurazione, fare clic su OK.

Struttura agente

Questo report visualizza tutti gli agenti e i supervisori nel team selezionato che hanno eseguito l'accesso e le relative chiamate (ACD e non ACD).

- L'icona accanto al nome dell'agente ne indica lo stato corrente.
- Se il dispositivo dell'agente consente la visualizzazione di più righe, un asterisco accanto alla chiamata in ingresso o in uscita indica che la chiamata è su una linea ACD.

NOTA: gli agenti CAD-BE possono chiudere CAD-BE senza avere effettuato prima la disconnessione. In tal caso, continuano ad essere visualizzati nella struttura Agente per circa 1 minuto. Dopo 1 minuto, la disconnessione dal sistema avviene automaticamente se fossero in uno stato agente di non conversazione una volta chiuso CAD-BE. Se sono nello stato di Conversazione, non vengono disconnessi, ma continuano ad essere visualizzati nella struttura Agente.

Formattazione dei nomi agenti nella struttura Agenti

La finestra Preferenze consente anche di controllare il modo in cui i nomi degli agenti sono visualizzati nella struttura Agente.

Un agente può essere identificato mediante almeno uno degli elementi indicati di seguito:

- Nome
- Interno
- Applicazione utilizzata dall'agente (CAD, CAD-BE o IPPA)
- Tipo di agente (CAD o IPPA)

Per identificare un agente nella struttura corrispondente, selezionare almeno uno di questi elementi.

Se tutte le opzioni sono selezionate, le informazioni nella struttura Agente sono visualizzate nel seguente modo:

Maria Bianchi x1500 CAD-BE
Mario Rossi x1000 CAD 6125551234 (Mobile)

In questo esempio:

- Maria Bianchi è un agente CAD-BE. Il numero visualizzato è il suo interno.
- Mario Rossi è un agente mobile. Il numero visualizzato come interno è la porta CTI a cui l'agente si collega all'accesso. Il numero di telefono a 10 cifre è il numero del dispositivo telefonico che l'agente utilizza per gestire le chiamate.

Per formattare i nomi degli agenti nella struttura Agenti:

1. Scegliere Visualizza > Preferenze, quindi selezionare il nodo Agenti.
2. Nella griglia di testo del nodo Formato selezionare gli elementi che si desidera usare per identificare un agente. Selezionare almeno un elemento. Nella riga Esempio apparirà un esempio di come il nome verrà visualizzato.
3. Fare clic su OK.

Ripristino del layout predefinito dell'interfaccia

Per ripristinare il layout predefinito di Supervisor Desktop, accedere alla finestra Preferenze (scegliere Visualizza Preferenze), quindi fare clic su Ripristina layout predefinito.

Facendo clic su questo pulsante vengono eseguite le seguenti operazioni:

- Nel riquadro Visualizzazioni in tempo reale, le visualizzazioni vengono riportate nelle posizioni predefinite:
  - la visualizzazione Statistiche livello team in alto;
  - la visualizzazione Statistiche agente team al centro;
  - la visualizzazione Stato agente team in basso.
- Disattiva il browser integrato.
- Disattiva le finestre mobili.
- Disabilita qualsiasi visualizzazione grafica in tempo reale selezionata in precedenza.

Facendo clic su questo pulsante *non* viene effettuata nessuna delle seguenti modifiche. È necessario ridimensionare manualmente le colonne e ripristinare le impostazioni predefinite degli altri due elementi nella finestra Preferenze (vedere "Impostazione delle preferenze" a pagina 13).

- Ripristinare le larghezze predefinite delle colonne.
- Ripristinare le colonne nelle visualizzazioni in tempo reale rimosse in precedenza.
- Ripristinare la dimensione predefinita del carattere dei report (15).

Accesso facilitato

Supervisor Desktop dispone di diverse funzioni che semplificano l'accesso per gli utenti con problemi di vista. Sono elencate di seguito.

- Utilizzo delle impostazioni di Windows per la risoluzione dello schermo e il colore/contrasto

  NOTA: Abilitare il contrasto elevato prima di avviare Supervisor Desktop per garantire che tutte le tabelle corrispondano alle impostazioni per il contrasto elevato.

- Messaggi team scorrevoli o non scorrevoli
- Descrizioni dei comandi compatibili con le utilità di lettura schermo per tutti i controlli
- Tasti di scelta rapida compatibili con le utilità di lettura schermo per la navigazione nell'applicazione e nella barra degli strumenti
- Utilizza le impostazioni di Windows per le dimensioni del carattere di finestre e finestre popup
- Spostamento tra ogni riquadro, il browser e tutti gli elementi della finestra principale mediante il tasto Tab
- Supporto migliorato per il software di screen reader Job Access With Speech 11 (JAWS)

Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida

Le seguenti tabelle elencano i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida che possono essere utilizzati per navigare in Supervisor Desktop.

La Tabella 3 elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per aggiornare la visualizzazione di dati.

Tabella 3. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per aggiornare la visualizzazione di dati

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Aggiorna	CTRL+F	Aggiorna le informazioni nel riquadro di visualizzazione dati.

La Tabella 4 elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per modificare lo stato di un agente.

Tabella 4. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida dello stato di un agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Disconnessione	CTRL+L	Disconnette l'agente selezionato dall'ACD.
	Pronto	CTRL+E	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto.
	Non pronto	CTRL+N	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto.
	Pronto a lavorare	CTRL+D	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto a lavorare.
	Non pronto a lavorare	CTRL+Y	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto a lavorare.

La Tabella 5 elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per la gestione delle chiamate.

Tabella 5. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Interrompi	CTRL+B	Consente di unirsi alla conversazione telefonica di un agente.
	Intercetta	CTRL+I	Consente di intercettare una chiamata mentre si disconnette l'agente dalla chiamata.

La Tabella 6 elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per comunicare con il team e altri supervisori.

Tabella 6. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per comunicare con il team

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Chat	CTRL+J	Apre la finestra Selezione chat.
	Messaggio team	CTRL+X	Apre la finestra Messaggio team.

La Tabella 7 elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per registrare le chiamate.

Tabella 7. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la registrazione

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Avvia registrazione	CTRL+R	(solo Enhanced/Premium). Avvia la registrazione della chiamata selezionata.
	Interrompi registrazione	CTRL+S	(solo Enhanced/Premium). Interrompe la registrazione della chiamata selezionata.

La Tabella 8 elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per il monitoraggio degli agenti.

Tabella 8. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per il controllo voce

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Avvia controllo voce	CTRL+A	Avvia il monitoraggio dell'agente selezionato.
	Interrompi controllo voce	CTRL+P	Interrompe il monitoraggio dell'agente selezionato.
	Volume controllo vocale	CTRL+V	Apre un dispositivo di scorrimento del volume.

La Tabella 9 elenca i tasti di scelta rapida per l'accessibilità da tastiera.

Tabella 9. Tasti di scelta rapida Accesso facilitato

Tasto di scelta rapida	Descrizione
CTRL+MAIUSC+S	Seleziona il nodo Gruppi livello nella struttura Gruppi livello.
CTRL+MAIUSC+A	Seleziona il nodo Agenti nella struttura Agenti.
CTRL+MAIUSC+T	Seleziona il nodo Team nella struttura Agenti.
CTRL+H	Seleziona e consente di scorrere l'elenco di selezione team.

Una volta individuata la struttura del gruppo livello, la struttura agente o il nodo team nella struttura Agenti, è possibile utilizzare il tasto di tabulazione per navigare nei riquadri di visualizzazione in tempo reale. Una volta individuato il riquadro di visualizzazione in tempo reale, è possibile utilizzare i tasti freccia per navigare intorno alla griglia di visualizzazione.

> **NOTA:** il tasto di tabulazione consente di spostarsi nei riquadri di visualizzazione in tempo reale, ma l'ordine con il quale si accede non sarà necessariamente sincronizzato con la disposizione fisica dei riquadri di visualizzazione sul desktop.

Riquadro Browser integrato

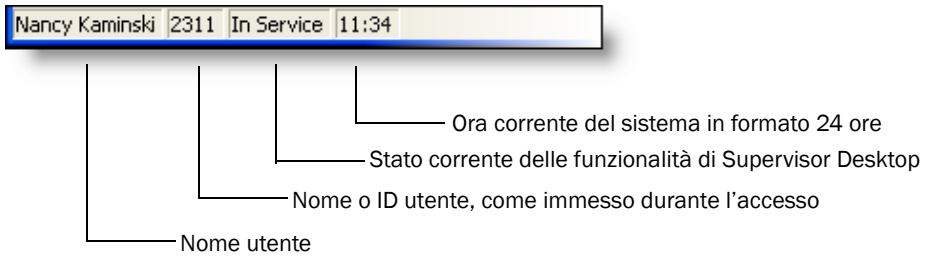
Il riquadro del browser integrato consente di visualizzare pagine Web intranet e Internet per offrire assistenza ad agenti e clienti. Il browser integrato può contenere da 1 a 10 schede, in ognuna delle quali può essere visualizzata una pagina Web diversa. Ogni scheda viene configurata per visualizzare un sito Web specifico come home page.

Per ulteriori informazioni su questo riquadro, vedere "Utilizzo del browser integrato" a pagina 51.

Barra di stato

La barra di stato visualizza le informazioni correnti su Supervisor Desktop (Figura 7)

Figura 7. Barra di stato



In caso di errore nel servizio, l'indicazione nella sezione Stato corrente cambia da "In servizio" a "Servizio parziale" o "Fuori servizio". Per informazioni sulle funzionalità interessate dall'interruzione del servizio, fare doppio clic sulla sezione Stato corrente della barra di stato per visualizzare una finestra popup che riporta le funzionalità attive o inattive.

Per ulteriori informazioni sulla finestra popup Stato corrente e la funzione di ripristino automatico dei servizi, vedere "Ripristino automatico dei servizi" a pagina 74.

Visualizzazioni in tempo reale

Le visualizzazioni in tempo reale contengono le informazioni necessarie a gestire team e agenti. Le visualizzazioni in tempo reale includono:

- Statistiche livello team a pagina 23
- Statistiche riepilogo livello a pagina 25
- Stato agente livello a pagina 26
- Statistiche agente team a pagina 27
- Stato agente team a pagina 28
- Visualizzazione Statistiche di confronto agente e team a pagina 29
- Registro chiamate agente a pagina 33
- Registro stato ACD agente a pagina 34
- Dati Enterprise a pagina 35
- Cronologia chiamate a pagina 36

Sono disponibili due tipi di visualizzazioni: tabulare e grafica.

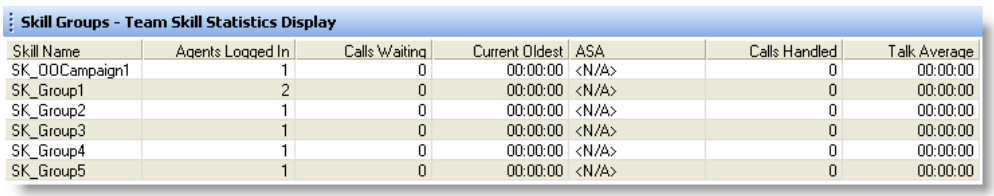
- Le visualizzazioni tabellari presentano informazioni su gruppo livello, team e agente in una griglia. Le informazioni tabellari possono essere organizzate in ordine crescente o decrescente, facendo clic sull'intestazione di colonna nella griglia. È possibile ordinare in base a una sola colonna.
- Le visualizzazioni grafiche presentano le stesse informazioni dei grafici a barre, ad eccezione di Agenti rispetto a statistiche team, che viene presentato sotto forma di due grafici a torta.

  NOTA: le visualizzazioni grafiche sono disponibili solo al livello Premium.

Statistiche livello team

La visualizzazione Statistiche livello team è disponibile quando si seleziona il nodo Gruppi livello nella struttura Gruppi livello (Figura 8).

Figura 8. Visualizzazione statistiche livello team



Skill Name	Agents Logged In	Calls Waiting	Current Oldest	ASA	Calls Handled	Talk Average
SK_OOCampaign1	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group1	2	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group2	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group3	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group4	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group5	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00

La visualizzazione presenta i dettagli di ogni singolo gruppo livello, indipendentemente dal fatto che un agente del relativo livello sia o meno connesso. Per impostazione predefinita, i dati visualizzati sono posti in ordine ascendente in base al nome del livello. I dati sono ottenuti dal server CTI a meno che non sia stato diversamente indicato e si riferiscono al giorno corrente a partire dalla mezzanotte. La velocità di aggiornamento dei dati è configurabile. Per impostazione predefinita, si verifica ogni 15 secondi. La velocità minima è 5 secondi e quella massima è 60 secondi.

Le visualizzazioni grafiche di queste informazioni sono costituite da grafici a barre con il nome del livello sull'asse delle Y e una delle statistiche disponibili elencate nella tabella in basso sull'asse delle X, espresse con un numero intero (0, 1, 2...) o un'indicazione di durata (hh:mm:ss).

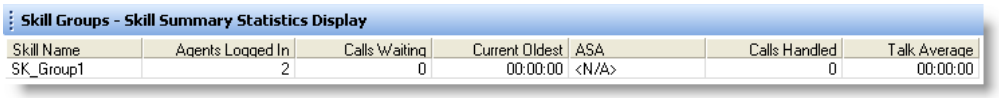
Tabella 10. Dati visualizzazione Statistiche livello team

Nome	Descrizione
Livello Nome	L'identificatore del gruppo livello, così come impostato in Cisco Unified CCE. Questa colonna è obbligatoria e non può essere disattivata.
Agenti	Il numero degli agenti che hanno eseguito l'accesso.
Chiamate In attesa	Il numero di chiamate attualmente in coda che attendono un agente.
Corrente corrente in coda	La durata della prima chiamata in coda.
ASA	Velocità media della risposta. La quantità media di tempo in cui un chiamante attende in coda un agente, calcolata dividendo il tempo di attesa del gruppo livello per il numero di chiamate risposte dal gruppo livello. **NOTA:** queste statistiche vengono calcolate dalle colonne PeripheralNumber, AnswerWaitTimeTo5 e CallsAnsweredTo5 nelle tabelle t_skill_group e t_skill_group_real_time nel database Cisco Unified CCE Admin Workstation (AW) HDS e non dal server CTI.
Chiamate Gestite	Il numero di chiamate presentate, risposte e completate dagli agenti.
Tempo di conversazione medio	La quantità media di tempo trascorso dagli agenti del gruppo livello nello stato Conversazione.

Statistiche riepilogo livello

La visualizzazione Statistiche riepilogo livello è disponibile quando si seleziona un determinato livello dalla struttura Gruppi livello (Figura 9).

Figura 9. Visualizzazione statistiche riepilogo livello



Questa visualizzazione mostra un riepilogo di una determinata statistica del gruppo livello. Tale statistica proviene dall'intero contact center, non solo dai membri del team selezionato.

I dati sono ottenuti dal server CTI a meno che non sia stato diversamente indicato e si riferiscono al giorno corrente a partire dalla mezzanotte. La velocità di aggiornamento dei dati è configurabile. Per impostazione predefinita, si verifica ogni 15 secondi. La velocità minima è 5 secondi e quella massima è 60 secondi.

Per queste statistiche non è disponibile una visualizzazione grafica.

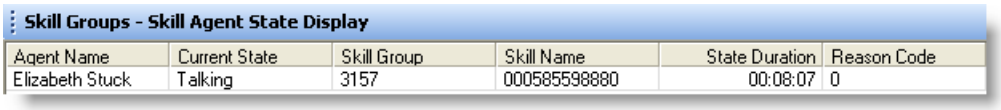
Tabella 11. Dati visualizzazione Statistiche riepilogo livello

Nome	Descrizione
Nome livello	L'identificatore del gruppo livello, così come impostato in Cisco Unified CCE. Questa colonna è obbligatoria e non può essere disattivata.
Agenti	Il numero di agenti assegnati al gruppo livello che ha effettuato l'accesso.
Chiamate in attesa	Il numero di chiamate attualmente in coda che attendono un agente.
Prima chiamata corrente in coda	La durata della prima chiamata in coda.
ASA	Velocità media della risposta. La quantità media di tempo in cui un chiamante attende in coda un agente, calcolata dividendo il tempo di attesa del gruppo livello per il numero di chiamate risposte dal gruppo livello. I dati per questa statistica provengono dal database AW HDS, non dal server CTI.
Chiamate gestite	Il numero di chiamate presentate, risposte e completate dagli agenti.
Tempo medio di conversazione	La quantità media di tempo trascorso dagli agenti del gruppo livello nello stato Conversazione.

Stato agente livello

La visualizzazione Statistiche riepilogo livello è disponibile quando si seleziona un determinato livello dalla struttura Gruppi livello (Figura 10).

Figura 10. Visualizzazione stato agente livello



Questa visualizzazione presenta informazioni su ogni agente che ha effettuato l'accesso nell'ACD ed è stato assegnato al gruppo livello selezionato. Per impostazione predefinita, i dati visualizzati sono posti in ordine ascendente in base al nome degli agenti.

I dati sono ottenuti dal servizio di chat Cisco e si riferiscono al giorno corrente a partire dalla mezzanotte. La velocità di aggiornamento dati è 1 secondo e non è configurabile.

La visualizzazione grafica di queste informazioni è costituita da un grafico a barre con gli stati ACD sull'asse delle Y e il numero di agenti sull'asse delle X.

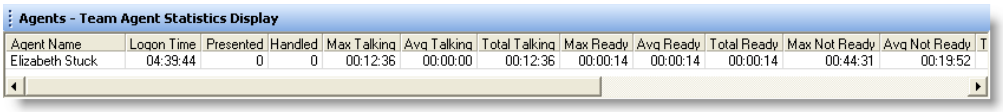
Tabella 12. Dati visualizzazione Stato agente livello

Nome	Descrizione
Nome agente	Il nome dell'agente.
ID agente	ID dell'agente.
Stato corrente	Lo stato ACD corrente dell'agente.
Gruppo livello	L'ID del gruppo livello della chiamata ACD che l'agente sta attualmente eseguendo (in stato Conversazione). Se non ci sono chiamate, o se la chiamata è una chiamata non ACD, questo campo è vuoto.
Durata stato	La quantità di tempo, in secondi, durante il quale l'agente è rimasto nello stato ACD.
Codice motivo	Motivo per cui l'agente si trova nello stato ACD corrente. I codici motivo sono disponibili solo per gli stati Non pronto e Disconnessione.

Statistiche agente team

La visualizzazione Statistiche agente team è disponibile quando si seleziona il nodo Team o il nodo Agenti nella struttura Agenti (Figura 11).

Figura 11. Visualizzazione statistiche agente team



Questa visualizzazione presenta lo stato in tempo reale degli agenti del team selezionato che attualmente hanno effettuato l'accesso all'ACD. Per impostazione predefinita, i dati visualizzati sono posti in ordine ascendente in base al nome degli agenti.

I dati sono ottenuti dal servizio Registrazione e statistiche CAD e si riferiscono al giorno corrente a partire dalla mezzanotte. La velocità di aggiornamento dei dati è configurabile. Per impostazione predefinita, si verifica ogni 15 secondi. La velocità minima è 5 secondi e quella massima è 30 secondi.

Le visualizzazioni grafiche delle informazioni sono costituite da grafici a barre con i nomi degli agenti sull'asse delle Y e la quantità media di tempo (hh:mm:ss) trascorso dall'agente nello stato ACD selezionato.

Tabella 13. Dati visualizzazione Statistiche agente team

Nome	Descrizione
Nome agente	Il nome dell'agente.
ID agente	ID dell'agente.
Ora connessione	Tempo totale durante il quale l'agente è rimasto collegato all'ACD il giorno corrente.
Chiamate presentate	Numero di chiamate in ingresso (ACD e non ACD) presentate all'agente il giorno corrente.
Chiamate gestite	Numero di chiamate in ingresso (ACD e non ACD) presentate e risposte dall'agente il giorno corrente.
Tempo massimo di conversazione	Durata massima di conversazione di tutte le chiamate gestite il giorno corrente.
Tempo medio di conversazione	Tempo medio di conversazione e di attesa di tutte le chiamate gestite il giorno corrente.
Totale conversazioni	Tempo totale di conversazione e di attesa di tutte le chiamate gestite il giorno corrente.

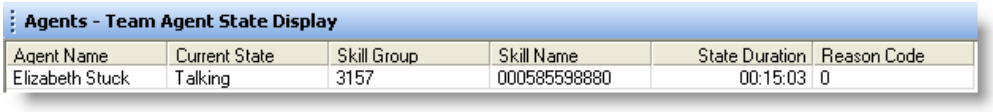
Tabella 13. Dati visualizzazione Statistiche agente team (continua)

Nome	Descrizione
Tempo massimo di stato Pronto	Tempo massimo trascorso dall'agente nello stato Pronto il giorno corrente.
Tempo medio di stato Pronto	Tempo medio trascorso dall'agente nello stato Pronto il giorno corrente.
Totale stato Pronto	Tempo totale trascorso dall'agente nello stato Pronto il giorno corrente.
Tempo massimo di stato Non pronto	Tempo massimo trascorso dall'agente nello stato Non pronto il giorno corrente.
Tempo medio di stato Non pronto	Tempo medio trascorso dall'agente nello stato Non pronto il giorno corrente.
Totale stato Non pronto	Tempo totale trascorso dall'agente nello stato Non pronto il giorno corrente.
Gestione max delle Lavoro	Tempo massimo trascorso dall'agente negli stati Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare il giorno corrente.
Gestione delle Lavoro	Tempo medio trascorso dall'agente negli stati Pronto a lavorare e Non pronto a lavorare il giorno corrente.
Totale Gestione Lavoro	Tempo totale trascorso dall'agente negli stati Pronto a lavorare e Non pronto a lavorare il giorno corrente.
Altra ora	Tempo totale trascorso dall'agente in stati diversi da Conversazione, Pronto, Non pronto, Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare il giorno corrente.

Stato agente team

La visualizzazione Stato agente team è disponibile quando si seleziona il nodo Team o il nodo Agenti nella struttura Agenti (Figura 12).

Figura 12. Visualizzazione stato agente team



La visualizzazione presenta i dettagli delle prestazioni per ogni agente del team. Per impostazione predefinita, i dati visualizzati sono posti in ordine ascendente in base al nome degli agenti.

I dati sono ottenuti dal servizio di chat Cisco e si riferiscono al giorno corrente a partire dalla mezzanotte. La velocità di aggiornamento dati è 1 secondo e non è configurabile.

La visualizzazione grafica delle informazioni è costituita da un grafico a barre con gli stati ACD sull'asse delle Y e il numero di agenti che si trovano al momento in ogni stato ACD.

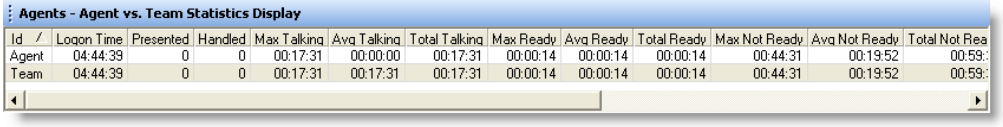
Tabella 14. Dati di visualizzazione Stato agente team in tempo reale

Nome	Descrizione
Nome agente	Il nome dell'agente.
ID agente	ID dell'agente.
Stato corrente	Lo stato ACD corrente dell'agente.
Gruppo livello	L'ID del gruppo livello della chiamata che l'agente sta attualmente eseguendo (in stato Conversazione). Se non ci sono chiamate, o se la chiamata è una chiamata non ACD, questo campo è vuoto.
Nome livello	L'identificatore del gruppo livello, così come impostato in Cisco Unified CCE.
Durata stato	La quantità di tempo, in secondi, durante il quale l'agente è rimasto nello stato ACD.
Codice motivo	Motivo per cui l'agente si trova nello stato ACD corrente. I codici motivo sono disponibili solo per gli stati Non pronto e Disconnessione.

Visualizzazione Statistiche di confronto agente e team

La visualizzazione Statistiche di confronto agente e team è disponibile quando si seleziona un determinato agente nella struttura Agenti (Figura 13).

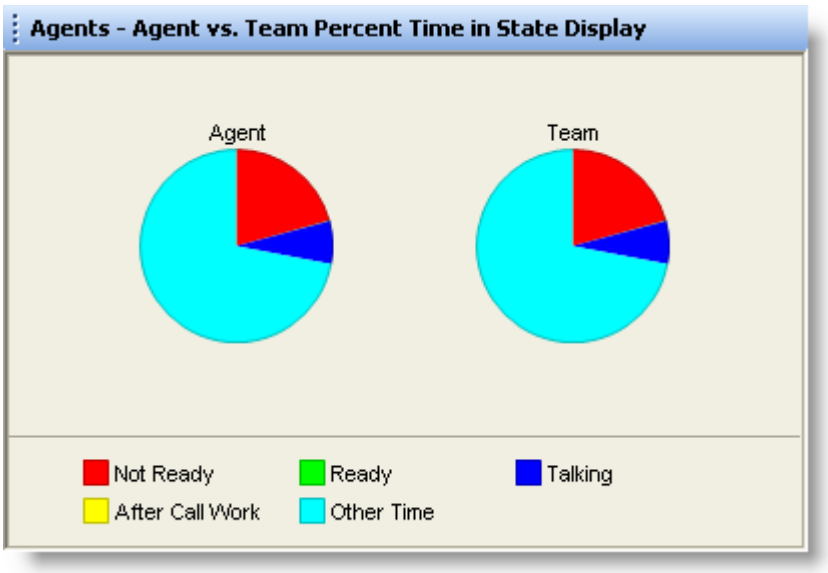
Figura 13. Visualizzazione Agente rispetto a statistiche team



Questa visualizzazione presenta i dettagli delle prestazioni per l'agente e li confronta con i dettagli delle prestazioni del team. I dati sono ottenuti dal servizio Registrazione e statistiche Cisco e si riferiscono al giorno corrente a partire dalla mezzanotte. La velocità di aggiornamento dei dati è configurabile. Per impostazione predefinita, si verifica ogni 15 secondi. La velocità minima è 5 secondi e quella massima è 30 secondi.

La visualizzazione grafica è composta da due grafici a torta che mostrano la percentuale di tempo trascorsa da un determinato agente in vari stati ACD rispetto alle percentuali di tempo trascorso dal team nel suo insieme (Figura 14).

Figura 14. Visualizzazione Stato di confronto tempo percentuale agente e team



Gli stati ACD confrontati sono:

- Pronto
- Non pronto
- Conversazione
- Gestione chiamate (Pronto a lavorare e Non pronto a lavorare)
- Altro (tutti gli altri stati ACD non elencati qui)

Tabella 15. Dati della visualizzazione Statistiche di confronto agente e team

Nome	Descrizione
ID	Identifica le statistiche relative all'agente o al team selezionato.
Ora Ora	Il periodo di tempo che l'agente e il team hanno trascorso collegati ad Agent Desktop.
Chiamate ricevute	Agente: numero di chiamate in ingresso (ACD e non ACD) presentate all'agente il giorno corrente. Team: numero totale di chiamate in ingresso (ACD e non ACD) presentate a tutti i membri del team il giorno corrente.
Chiamate Gestite	Agente numero di chiamate in ingresso (ACD e non ACD) presentate e risposte dall'agente il giorno corrente. Team: numero totale di chiamate in ingresso (ACD e non ACD) presentate a tutti i membri del team il giorno corrente che hanno ricevuto risposta.
Max Conversazione	Agente: durata massima di conversazione di tutte le chiamate gestite il giorno corrente. Team: durata massima di conversazione tra tutte quelle gestite da un membro del team il giorno corrente.
Tempo di conversazione medio	Agente: tempo medio di conversazione e di attesa di tutte le chiamate gestite il giorno corrente. Team: durata media di conversazione e di attesa tra tutte quelle gestite da tutti i membri del team il giorno corrente.
Totale Conversazione	Agente: tempo totale di conversazione e di attesa di tutte le chiamate gestite il giorno corrente. Team: durata totale di conversazione e di attesa tra tutte quelle gestite da tutti i membri del team il giorno corrente.
Max Pronto	Agente: tempo massimo trascorso dall'agente nello stato Pronto il giorno corrente. Team: tempo massimo trascorso da un membro del team nello stato Pronto il giorno corrente.
Tempo di conversazione Pronto	Agente: tempo medio trascorso dall'agente nello stato Pronto il giorno corrente. Team: tempo medio trascorso da tutti i membri del team nello stato Pronto il giorno corrente.

Tabella 15. Dati della visualizzazione Statistiche di confronto agente e team (continua)

Nome	Descrizione
Totale Pronto	Agente: tempo totale trascorso dall'agente nello stato Pronto il giorno corrente. Team: tempo totale trascorso da tutti i membri del team nello stato Pronto il giorno corrente.
Max Non pronto	Agente: tempo massimo trascorso dall'agente nello stato Non pronto il giorno corrente. Team: tempo massimo trascorso da un membro del team nello stato Non pronto il giorno corrente.
Tempo di conversazione Non pronto	Agente: tempo medio trascorso dall'agente nello stato Non pronto il giorno corrente. Team: tempo medio trascorso da tutti i membri del team nello stato Non pronto il giorno corrente.
Totale Non pronto	Agente: tempo totale trascorso dall'agente nello stato Non pronto il giorno corrente. Team: tempo totale trascorso da tutti i membri del team nello stato Non pronto il giorno corrente.
Max dopo chiamata lavoro	Agente: tempo massimo trascorso dall'agente negli stati Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare il giorno corrente. Team: tempo massimo trascorso da un membro del team nello stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare il giorno corrente.
Medio dopo chiamata lavoro	Agente: tempo medio trascorso dall'agente negli stati Pronto a lavorare e Non pronto a lavorare il giorno corrente. Team: tempo medio trascorso da tutti i membri del team nello stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare il giorno corrente.
Totale dopo chiamata lavoro	Agente: tempo totale trascorso dall'agente negli stati Pronto a lavorare e Non pronto a lavorare il giorno corrente. Team: tempo totale trascorso da tutti i membri del team nello stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare il giorno corrente.
Altro tempo	Agente: tempo totale trascorso dall'agente in stati diversi da Conversazione, Pronto, Non pronto, Pronto a lavorare e Non pronto a lavorare il giorno corrente. Team: tempo totale trascorso da tutti i membri del team in stati diversi da Conversazione, Pronto, Non pronto, Pronto a lavorare e Non pronto a lavorare il giorno corrente.

Registro chiamate agente

La visualizzazione Registro chiamate agente è disponibile quando si seleziona il nodo Registri sotto un determinato nome di agente nella struttura Agenti (Figura 15).

Figura 15. Visualizzazione registro chiamate agente

Questa visualizzazione presenta una cronologia delle chiamate effettuate e ricevute dall'agente durante la sessione corrente. Per impostazione predefinita, i dati visualizzati sono ordinati in ordine ascendente in base all'ora del giorno. I dati contenuti nel report devono essere aggiornati manualmente facendo clic sul pulsante Aggiorna sulla barra degli strumenti.

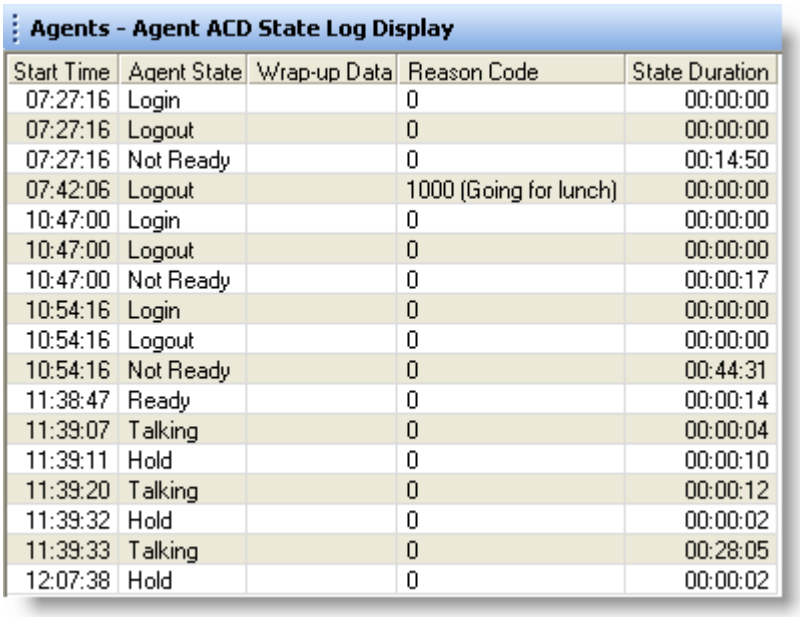
Tabella 16. Dati visualizzazione Registro chiamate agente

Nome	Descrizione
Ora inizio	L'ora in cui l'agente ha risposto alla chiamata.
Direzione	Chiamata in ingresso o in uscita.
Risposta	(Sì/No) Chiamata risposta o non risposta.
Parte chiamante	Il numero di telefono di origine.
Parte chiamata	Il numero di telefono del destinatario.
Durata chiamata	La durata della chiamata.
Linea ACD	Indica se la linea utilizzata dalla chiamata era ACD (Sì) o non ACD (No).

Registro stato ACD agente

La visualizzazione Registro stato ACD agente è disponibile quando si seleziona il nodo Registri sotto un determinato nome di agente nella struttura Agenti (Figura 16).

Figura 16. Visualizzazione registro stato ACD agente



Agents - Agent ACD State Log Display

Start Time	Agent State	Wrap-up Data	Reason Code	State Duration
07:27:16	Login		0	00:00:00
07:27:16	Logout		0	00:00:00
07:27:16	Not Ready		0	00:14:50
07:42:06	Logout		1000 (Going for lunch)	00:00:00
10:47:00	Login		0	00:00:00
10:47:00	Logout		0	00:00:00
10:47:00	Not Ready		0	00:00:17
10:54:16	Login		0	00:00:00
10:54:16	Logout		0	00:00:00
10:54:16	Not Ready		0	00:44:31
11:38:47	Ready		0	00:00:14
11:39:07	Talking		0	00:00:04
11:39:11	Hold		0	00:00:10
11:39:20	Talking		0	00:00:12
11:39:32	Hold		0	00:00:02
11:39:33	Talking		0	00:28:05
12:07:38	Hold		0	00:00:02

Questa visualizzazione presenta una cronologia degli stati ACD attraverso i quali è passato l'agente durante la sessione corrente. Per impostazione predefinita, i dati visualizzati sono ordinati in ordine ascendente in base all'ora del giorno. I dati contenuti nel report devono essere aggiornati manualmente facendo clic sul pulsante Aggiorna sulla barra degli strumenti.

Tabella 17. Dati Visualizzazione Registro stato ACD agente

Nome	Descrizione
Ora inizio stato	Ora il cui è iniziato lo stato agente.
Stato agente	Stato agente ACD.
Dati di riepilogo	I dati di riepilogo immessi dall'agente, se lo stato a cui è passato l'agente è Lavoro dopo chiamata (Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare).
Codice motivo	Codice motivo immesso dall'agente, se lo stato a cui è passato l'agente è Non pronto o Disconnessione (se necessario).
Durata stato	Durata di permanenza dell'agente nello stato agente.

Chiamata attiva agente

La visualizzazione Chiamata attiva agente è disponibile quando si seleziona una chiamata attiva sotto un determinato nome di agente nella struttura Agenti (Figura 17).

Figura 17. Visualizzazione chiamata attiva agente

Questa visualizzazione presenta informazioni su ogni interlocutore nella chiamata attiva corrente.

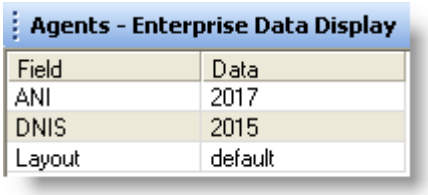
Tabella 18. Dati Visualizzazione chiamata attiva agente in tempo reale

Nome	Descrizione
Nome	Nome degli interlocutori nella chiamata, se noto. Se questi dati non sono noti, viene visualizzato <Non disponibile>.
Numero	Il numero telefonico dell'interlocutore.
Stato chiamate	Stato collegamento in linea dell'interlocutore (Attivo o In attesa).
Durata	Periodo di tempo in cui l'interlocutore è stato impegnato nella chiamata.
Gruppo livello	L'ID gruppo livello in cui è stato messo in coda il destinatario, se applicabile.

Dati Enterprise

La visualizzazione Chiamata attiva è disponibile quando si seleziona una chiamata attiva sotto un determinato nome di agente nella struttura Agenti (Figura 18).
La scelta dei dati da visualizzare viene effettuata dall'amministratore.

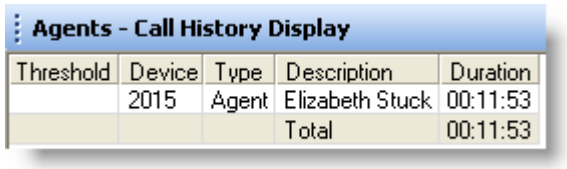
Figura 18. Visualizzazione dati Enterprise



Cronologia chiamate

La visualizzazione in tempo reale Cronologia chiamate è disponibile quando si seleziona una chiamata attiva sotto un determinato nome di agente nella struttura Agenti (Figura 19).

Figura 19. Visualizzazione cronologia chiamate



La visualizzazione presenta una cronologia della presenza della chiamata nel contact center.

Tabella 19. Dati Visualizzazione cronologia chiamate in tempo reale

Nome	Descrizione
Soglia	La durata massima consentita di permanenza di una chiamata in uno specifico dispositivo o centro contatto. L'amministratore di sistema può assegnare soglie di attenzione o avviso per ogni tipo di dispositivo o anche una soglia totale per una chiamata. Se la durata di una chiamata supera i valori di attenzione o avviso definiti, in questo campo viene visualizzata un'icona di attenzione o avviso.
Dispositivo	Dispositivo attraverso il quale è passata la chiamata.
Tipo	Tipo di dispositivo attraverso il quale è passata la chiamata.
Descrizione	Descrizione del dispositivo.
Durata	Periodo di tempo che la chiamata trascorre nel dispositivo.
Totale	Somma di tutte le durate elencate.

Monitoraggio agenti

CAD supporta due tipi di monitoraggio: basato su CAD e basato su Unified CM (su chiamata).

Il tipo di monitoraggio utilizzato viene determinato al momento dell'installazione del componenti Cisco del sistema. CAD utilizza solo uno dei due monitoraggi, non entrambi in contemporanea. Supervisor Desktop determina automaticamente all'avvio il tipo di monitoraggio in uso.

NOTA: Se consentito dall'amministratore, è possibile monitorare le chiamate non ACD di un agente.

Monitoraggio basato su CAD

Il monitoraggio basato su CAD è disponibile ogni volta che un agente accede ad Agent Desktop. Non è disponibile quando:

- Si è impegnati in una chiamata telefonica (non è possibile monitorare sé stessi come agente).
- Si utilizza la funzione Interrompi o Intercetta.

NOTA: solo un supervisore per volta è in grado di monitorare un agente mobile.

Quando si utilizzata il monitoraggio basato su CAD, è possibile ascoltare la chiamata controllata tramite gli altoparlanti del PC. Il dispositivo di scorrimento del volume sulla barra degli strumenti di Supervisor Desktop consente di controllare il volume quando si controlla la conversazione telefonica di un agente. Il sistema ricorda l'ultima impostazione di volume e la utilizza al successivo accesso.

Nel monitoraggio basato su CAD, è possibile eseguire una registrazione durante il monitoraggio di un agente.

Per avviare il controllo di un agente utilizzando il monitoraggio basato su CAD:

1. Scegliere un agente nella struttura Agenti.
2. Fare clic sul pulsante Avvia controllo voce o scegliere Intervento >Avvia controllo voce.

Per interrompere il controllo di un agente utilizzando il monitoraggio basato su CAD:

- Fare clic sul pulsante Interrompi controllo voce o scegliere Intervento >Interrompi controllo voce.

Monitoraggio basato su Unified CM

Il monitoraggio basato su Unified CM è disponibile quando un agente accede ad Agent Desktop ed è impegnato in una chiamata attiva. È necessario aver effettuato l'accesso ad Agent Desktop e aver attivato lo stato agente Non pronto. Questo non è disponibile quando si verifica una delle seguenti condizioni:

- Si sta partecipando a una chiamata telefonica.
- L'agente che si desidera controllare non è impegnato in una chiamata o la chiamata è in attesa.
- L'agente che si desidera controllare ha eseguito l'accesso come agente mobile.

Nel monitoraggio basato su Unified CM, quando si inizia il controllo di una chiamata dell'agente, una nuova chiamata viene diretta al telefono IP e riceve risposta automaticamente. Il telefono non squilla. È possibile ascoltare la chiamata tramite le cuffie, l'altoparlante o la cornetta. La nuova chiamata sul telefono IP, o la "chiamata di monitoraggio", viene visualizzata in Agent Desktop come una chiamata in uscita e anche nel controllo struttura Supervisor Desktop come chiamata attiva.

Durante il monitoraggio di una chiamata, non è possibile utilizzare le funzioni Interrompi, Intercetta, Conferenza o Trasferimento. Per utilizzarle è necessario interrompere il monitoraggio.

NOTA: non è possibile controllare un agente che utilizza IP Communicator.

NOTA: la registrazione non è supportata nel monitoraggio basato su Unified CM.

NOTA: Il monitoraggio basato su Unified CM è supportato solo da determinati modelli di telefoni IP. Per un elenco completo di modelli di telefoni IP che supportano il monitoraggio basato su Unified CM, vedere la *documentazione di compatibilità software di Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)*.

La chiamata di controllo non viene terminata se l'agente entra in conferenza con un altro utente o se l'agente chiude CAD-BE. La chiamata di controllo (sul telefono IP) viene terminata quando si verifica uno dei seguenti eventi:

- Quando l'agente trasferisce o termina la chiamata controllata.
- Quando si termina il monitoraggio o si esce da Supervisor Desktop.
- Quando l'utente o l'agente esce da Agent Desktop.

Per avviare il controllo di una chiamata utilizzando il monitoraggio basato su Unified CM:

1. Selezionare una chiamata di un agente nella struttura Agenti.
2. Fare clic su Avvia controllo voce o scegliere Intervento > Avvia controllo voce. La chiamata, a cui viene data risposta automaticamente, viene inviata al telefono IP. Il telefono non squilla.

Per terminare il controllo di una chiamata utilizzando il monitoraggio basato su Unified CM:

- Fare clic su Interrompi controllo voce o scegliere Intervento > Interrompi controllo voce, oppure terminare la chiamata sul telefono IP.

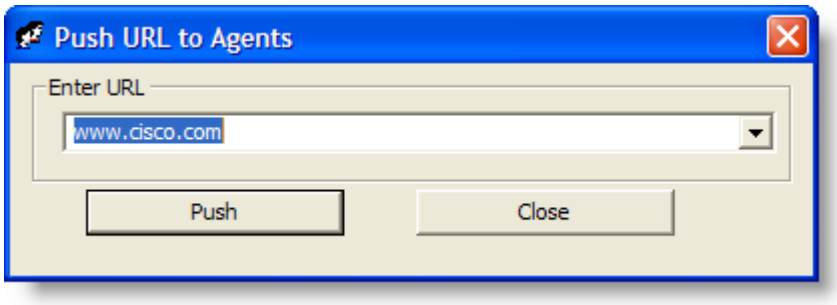
Push (invio) di una pagina Web a un agente

È possibile gestire un agente mediante il push (invio) di una pagina Web al suo browser integrato di Agent Desktop.

Per eseguire il push (invio) di una pagina Web a un agente:

1. Selezionare l'agente nella struttura Agenti e quindi scegliere Intervento > Gestione mediante push (invio) di una pagina. Viene visualizzata la finestra di dialogo Esegui push URL agenti (Figura 20).

Figura 20. Finestra di dialogo Esegui push URL agenti



2. Immettere l'URL della pagina Web che si desidera mostrare all'agente, quindi fare clic su Esegui il push per inviare la pagina Web all'agente. La pagina Web della quale viene eseguito il push (invio) all'agente viene visualizzata nella prima scheda nel browser integrato dell'agente. Questa scheda è riservata per le pagine Web di cui è stato eseguito il push (invio).

NOTA: Non esistono restrizioni sull'immissione di URL (non è ad esempio necessario immettere il prefisso dell'URL "http://") finché il browser è in grado di risolvere l'URL. Per alcuni siti è necessario specificare "http" o "https" come parte dell'URL.

NOTA: se per determinati agenti il browser integrato non è abilitato, questa operazione non riuscirà ma non verrà visualizzato alcun messaggio di errore.

Interruzione di chiamate

La funzionalità Interrompi consente di unirsi a una conversazione telefonica ACD (e, se abilitato dall'amministratore, anche non ACD) di un agente. Facendo clic sul pulsante Interrompi si viene automaticamente aggiunti alla chiamata telefonica. Si tratta di una conferenza forzata.

Se le notifiche sono abilitate, viene visualizzato un primo messaggio che informa l'agente del tentativo di unirsi alla chiamata, quindi un secondo messaggio che lo informa dell'esito positivo dell'operazione.

Quando si utilizza la funzionalità Interrompi, il controllo voce viene disattivato. È tuttavia possibile registrare le chiamate.

Non è possibile interrompere quando si verifica una delle seguenti condizioni:

- La linea selezionata è in attesa
- L'agente è impegnato in una chiamata in conferenza
- Si è già impegnati in un'altra chiamata
- CAD-BE è in esecuzione

Per interrompere la chiamata:

1. Selezionare una chiamata di un agente nel riquadro di visualizzazione team.
2. Fare clic su Interrompi o scegliere Intervento > Interrompi. Si viene aggiunti alla chiamata.

   NOTA: Durante una chiamata in conferenza è possibile fare clic, in qualsiasi momento, su Intercetta per disconnettere l'agente di cui si è selezionata la chiamata dalla chiamata in conferenza e continuare la conversazione con gli altri partecipanti.

Per abbandonare la chiamata interrotta:

- In Agent Desktop, selezionare la chiamata in conferenza dal riquadro aspetto contatto e fare clic su Aggancia.

Intercettazione di chiamate

La funzionalità Intercetta consente di intercettare una conversazione telefonica ACD (e, se abilitato dall'amministratore, anche non ACD) di un agente disconnettendo allo stesso tempo l'agente dalla chiamata telefonica. Si tratta di un trasferimento forzato.

NOTA: è possibile intercettare una chiamata una sola volta.

Se le notifiche sono abilitate, viene visualizzato un primo messaggio che informa l'agente del tentativo di intercettare la chiamata, quindi un secondo messaggio che lo informa dell'esito positivo dell'intercettazione.

Quando si utilizza la funzionalità Intercetta, il controllo voce viene disattivato. È tuttavia possibile registrare le chiamate.

Non è possibile intercettare quando si verifica una delle seguenti condizioni:

- La linea selezionata è in attesa
- Si è già impegnati in un'altra chiamata

Per intercettare una chiamata telefonica:

1. Selezionare una chiamata di un agente nel riquadro di visualizzazione team.
2. Fare clic su Intercetta oppure scegliere Intervento > Intercetta. La chiamata viene trasferita al supervisore.

   NOTA: Se si sta intercettando una chiamata in conferenza in cui si è impegnati, l'agente selezionato nel riquadro di visualizzazione viene disconnesso dalla chiamata in conferenza e tutti gli altri partecipanti restano connessi.

Per abbandonare la chiamata intercettata:

- In Agent Desktop, selezionare la chiamata intercettata dal riquadro aspetto contatto e fare clic su Aggancia.

Registrazione di chiamate

È possibile usare Supervisor Desktop per registrare, salvare e riprodurre le chiamate ACD e non ACD gestite da agenti del proprio team. Se abilitato dall'amministratore, è possibile inoltre registrare la conversazione telefonica non ACD di un agente.

> **NOTA:** La possibilità di effettuare registrazioni dipende dalle funzionalità disponibili nel proprio sistema. Se la funzione di registrazione non è disponibile, il pulsante Avvia registrazione sulla barra degli strumenti è disattivato.

Possono essere eseguite più registrazioni contemporaneamente, sebbene possa essere effettuata una sola registrazione per agente alla volta. Utilizzare Supervisor Record Viewer per verificare le chiamate registrate. Durante la registrazione è possibile utilizzare le funzionalità Interrompi, Intercetta e Controllo voce.

Quando si registra una chiamata, tenere presente quanto segue:

- La funzione di registrazione non è pensata per registrare ogni chiamata. È solo una soluzione su richiesta.
- Quando si seleziona una chiamata specifica da registrare dal riquadro di visualizzazione team, viene registrata tutta l'attività vocale in ingresso e in uscita da un particolare agente. La registrazione non è limitata alla chiamata selezionata. Ad esempio, se l'agente mette la chiamata selezionata in attesa e passa a un'altra chiamata, entrambe le chiamate verranno registrate.
- La registrazione si concluderà al termine della chiamata selezionata o dovrà essere interrotta manualmente.
- Gli agenti possono essere configurati in modo tale che possano avviare e arrestare la registrazione delle chiamate. Gli agenti, tuttavia, non possono interrompere una registrazione avviata da supervisori. Se un agente cerca di farlo, l'interfaccia Agent Desktop o IP Phone Agent indica l'arresto della registrazione, tuttavia, questa non viene arrestata e Supervisor Desktop visualizza un'icona che indica che la registrazione prosegue.
- È possibile interrompere una registrazione avviata da un agente.
- Se la notifica è disattivata, gli agenti non hanno alcun modo di sapere se si sta registrando le loro chiamate. Se un agente cerca di avviare la registrazione di una chiamata che si sta già registrando, potrà vedere un'icona di registrazione sulla chiamata, ma non averne il controllo.
- Quando il supervisore o l'agente registrano una chiamata, viene utilizzata una licenza di registrazione. La licenza viene disattivata quando si interrompe la registrazione. Se tutte le licenze di registrazione sono utilizzate al momento di avviare una registrazione, questa non potrà essere avviata.

Per registrare una chiamata:

1. Scegliere la chiamata da registrare dalla struttura Agenti.
2. Fare clic sul pulsante Avvia registrazione o scegliere Intervento > Avvia registrazione chiamata/agente.
3. Al termine dell'operazione, fare clic su Interrompi registrazione o scegliere Intervento > Interrompi registrazione chiamata/agente. La chiamata viene archiviata nel database del servizio di registrazione, dove viene automaticamente conservata per sette giorni.

   NOTA: se si desidera salvare la registrazione per un periodo più lungo, è possibile mantenere la registrazione per un periodo di tempo fino a 30 giorni, trascorsi i quali la chiamata verrà eliminata. Per ulteriori informazioni sulla riproduzione e il salvataggio delle registrazioni, vedere "Utilizzo di Supervisor Record Viewer" a pagina 70.

Cambio degli stati ACD dell'agente

È possibile utilizzare Supervisor Desktop per modificare lo stato ACD di un agente del team, eventualmente disconnettendolo.

NOTA: se si disconnette l'agente CAD, questo continuerà a essere visualizzato nella struttura Agenti e sarà in grado di conversare e ricevere messaggi team. Se si disconnette un agente CAD-BE o IP Phone, questo non verrà più visualizzato nella struttura Agenti.

Per modificare lo stato agente:

1. Dalla struttura Agenti, selezionare l'agente di cui si desidera modificare lo stato.
2. Fare clic sul pulsante dello stato agente appropriato sulla barra degli strumenti.

NOTA: il comando di modifica dello stato dell'agente ha effetto con un ritardo di 2-3 secondi. Per assicurare che venga impostato lo stato agente desiderato, attendere che il comando abbia effetto prima di fare clic su altri pulsanti Stato agente.

NOTA: se la modifica dello stato agente ha esito negativo, non verrà visualizzato alcun messaggio di errore. La riuscita della modifica è indicata dalla visualizzazione dell'icona di stato agente corrente accanto al nome dell'agente nel riquadro di visualizzazione team.

Utilizzo della funzione Chat

La funzione Chat consente di inviare messaggi istantanei agli agenti del team e ad altri supervisori. Inoltre, se la propria configurazione comprende il server Cisco Unified Presence, è possibile inviare messaggi immediati a non agenti che utilizzano il client Unified Presence.

Con l'integrazione del server Cisco Unified Presence in CAD 7.5, la finestra Selezione chat è stata modificata come descritto di seguito.

- Da questa finestra sono ora accessibili esperti in materia (non agenti).
- Ulteriori informazioni riguardo lo stato ACD includono:
  - Le icone che rappresentano gli stati ACD vengono visualizzate a sinistra dei nomi degli agenti.
  - I nomi degli stati ACD vengono visualizzati a destra dei nomi degli agenti (ad esempio, Non pronto).
- Ulteriori informazioni riguardo gli stati Unified Presence includono:
  - Le icone che rappresentano gli stati Unified Presence vengono visualizzate a sinistra dei nomi degli agenti.
  - Le etichette di stato di Unified Presence vengono visualizzate a destra dei nomi dei non agenti.

Inoltre, la finestra Selezione chat fornisce l'accesso tramite menu alle seguenti funzioni di gestione delle chiamate:

- Esecuzione di una chiamata
- Trasferimento di chiamata
- Inizio di una chiamata in conferenza

NOTA: non è possibile conversare in chat con agenti CAD-BE o IP Phone.

Di seguito sono elencate alcune funzioni delle chat:

- È possibile inviare lo stesso messaggio chat a più destinatari (le eventuali risposte verranno visualizzate in finestre di chat distinte per ciascun utente).
- È possibile partecipare a più sessioni di chat simultanee.
- La barra del titolo della finestra Sessione chat riporta il nome della persona con cui si sta intrattenendo una conversione chat.
- Se si contrassegna un messaggio chat con priorità elevata, la finestra Chat verrà visualizzata come popup sullo schermo dell'altra persona in modo che il messaggio venga notato immediatamente.

- Se la priorità di un messaggio chat è normale (impostazione predefinita), la finestra di Chat rimane nello stato corrente (aperta o ridotta a icona) e la relativa icona lampeggerà sulla barra delle applicazioni di Windows.
- Un file di registro con i messaggi della chat inviati e ricevuti (cronologia della chat) è disponibile finché la finestra Sessione chat resta aperta. Una volta chiusa la finestra, il registro è perso.
- La cronologia della chat è organizzata in ordine cronologico, con i messaggi più vecchi in alto nel riquadro del registro.
- È possibile conversare in chat con agenti disconnessi dall'ACD finché è aperta l'interfaccia di Agent Desktop.

Per avviare una sessione di chat:

1. Nella barra degli strumenti fare clic su Chat. Viene visualizzata la finestra Selezione chat (Figura 21).

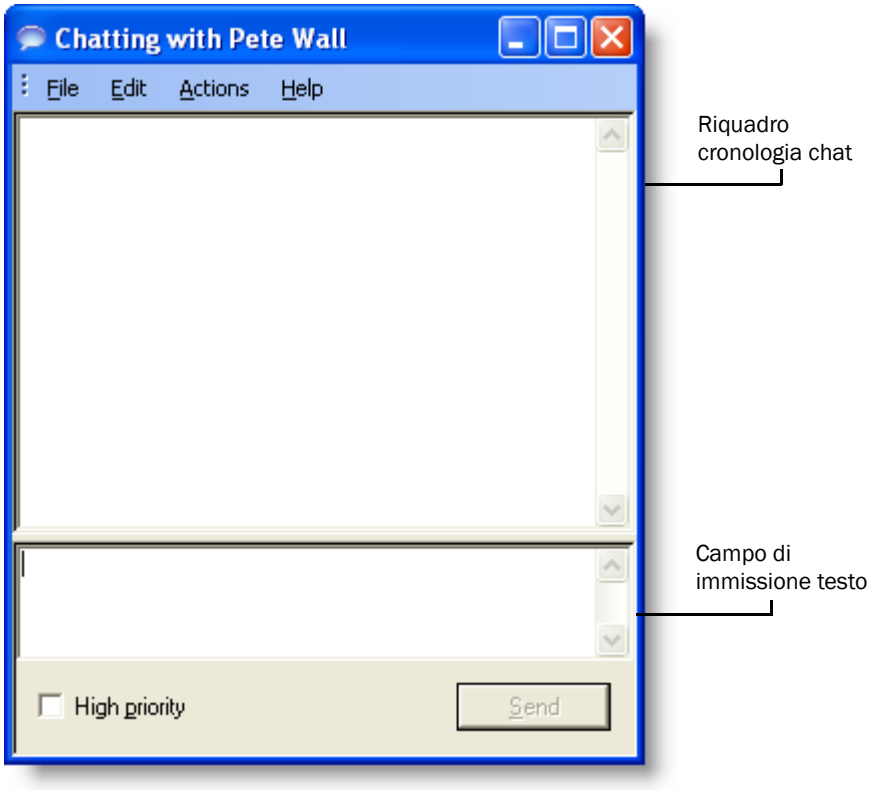
   NOTA: Questa finestra elenca i nomi e lo stato delle persone con cui è possibile conversare: membri del team, altri supervisori e membri degli elenchi di contatti (se si è connessi a Unified Presence).

Figura 21. Finestra Selezione chat

La finestra Selezione chat visualizza quattro elenchi di contatti denominati agenti, supervisori, elenco contatti ed elenco contatti 1. I primi due elenchi di contatti sono impostazioni predefinite sempre disponibili. Gli ultimi due elenchi di contatti sono personalizzabili e sono disponibili solo quando si è eseguito l'accesso in Unified Presence. Tenere presente che l'ultimo elenco di contatti è chiuso (i membri non sono visibili).

2. Per avviare una sessione di chat, fare doppio clic sul nome della persona. Per avviare una sessione di chat con diverse persone, selezionare i loro nomi, quindi scegliere Azioni > Chat. Viene visualizzata una finestra Chat e una sessione viene avviata con le persone selezionate (Figura 22).

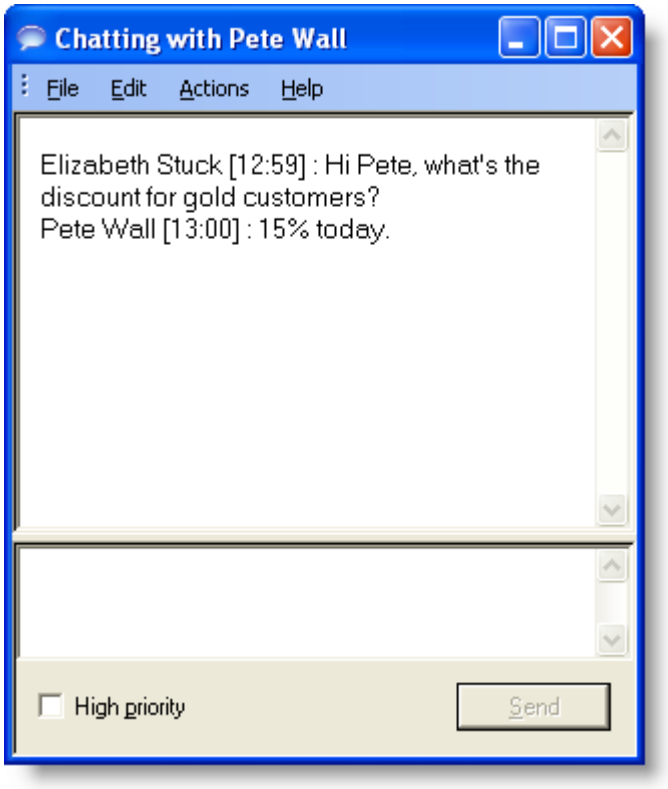
Figura 22. Finestra Sessione chat



3. Digitare il messaggio nel campo di immissione di testo.
4. Se si desidera che il messaggio sia immediatamente visibile come messaggio popup sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo Priorità alta.

5. Fare clic su Invia o premere Invio. Il messaggio verrà inviato all'interlocutore della chat e verrà registrato nel riquadro del registro della chat.

Figura 23. Finestra Chat



NOTA: Le risposte dei destinatari di un messaggio di gruppo verranno visualizzate in singole finestre chat. I destinatari non possono rispondere al gruppo ma solo al supervisore.

Per concludere una sessione di chat:

- Scegliere File > Chiudi o fare clic su Chiudi nell'angolo superiore destro della finestra Chat.

Messaggi chat con priorità alta predefiniti

Gli agenti possono disporre di un pulsante attività in Agent Desktop e CAD-BE configurato per inviare ai loro supervisori un messaggio chat predefinito ad alta priorità. Questo messaggio predefinito (ad esempio, "Per cortesia intervieni nella mia chiamata") è configurato dall'amministratore, Funziona come un messaggio chat contrassegnato come ad alta priorità; compare sullo schermo in primo piano rispetto a tutte le altre finestre per essere notato immediatamente.

NOTA: anche se un agente CAD-BE può inviare un messaggio chat ad alta priorità utilizzando un pulsante attività, non è possibile inviare un messaggio chat di nuovo a tale agente. Gli agenti CAD-BE non hanno una funzionalità di chat regolare.

Utilizzo del browser integrato

Il browser integrato consente di visualizzare pagine Web Internet da Supervisor Desktop. Per impostazione predefinita, il browser non è abilitato. Per istruzioni sull'abilitazione del browser e la configurazione della pagina principale, fare riferimento a "Impostazione delle preferenze" a pagina 13.

Quando abilitato, il browser integrato viene visualizzato su una o più schede nel riquadro di visualizzazione in tempo reale, con massimo 20 caratteri del nome della pagina Web corrente visualizzata sulla scheda. Le visualizzazioni in tempo reale appaiono su un'altra scheda in tale riquadro (la posizione predefinita è la prima scheda). Nel browser integrato possono essere visualizzate fino a 10 schede, ciascuna delle quali contiene una pagina diversa. L'elenco a discesa Indirizzo contiene gli URL degli ultimi 10 siti Web visitati per un accesso rapido ai siti Web visitati più di frequente.

NOTA: affinché il browser integrato funzioni correttamente è necessario aver installato Internet Explorer.

NOTA: l'esecuzione di CAD-BE nel browser integrato non è supportata.

NOTA: il browser integrato supporta solo una sessione Web alla volta per le applicazioni Web che utilizzano i cookie per la gestione della sessione. Ad esempio non è possibile accedere a un'applicazione Web che utilizza cookie in una scheda come Utente A e quindi accedere alla stessa applicazione Web in un'altra scheda come Utente B. Sono tuttavia supportate più sessioni Web per le applicazioni Web che utilizzano la gestione della sessione basata su URL.

NOTA: Il riordinamento delle schede del browser integrato tramite trascinamento non è supportato.

Barra degli strumenti del browser

La barra degli strumenti del browser è standard. Consente di spostarsi all'interno delle pagine Web visualizzate, di aggiornare la pagina corrente e di tornare alla pagina iniziale.

Tabella 20. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida del browser

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Indietro	ALT+freccia sinistra	Torna all'ultima pagina visualizzata.
	Avanti	ALT+freccia destra	Apre la pagina visualizzata prima di selezionare il pulsante Indietro.
	Interrompi	Esc	Interrompe il caricamento della pagina Web nel browser.
	Aggiorna	F5	Aggiorna la pagina Web corrente.
	Home	ALT+Home	Apre la pagina iniziale predefinita.

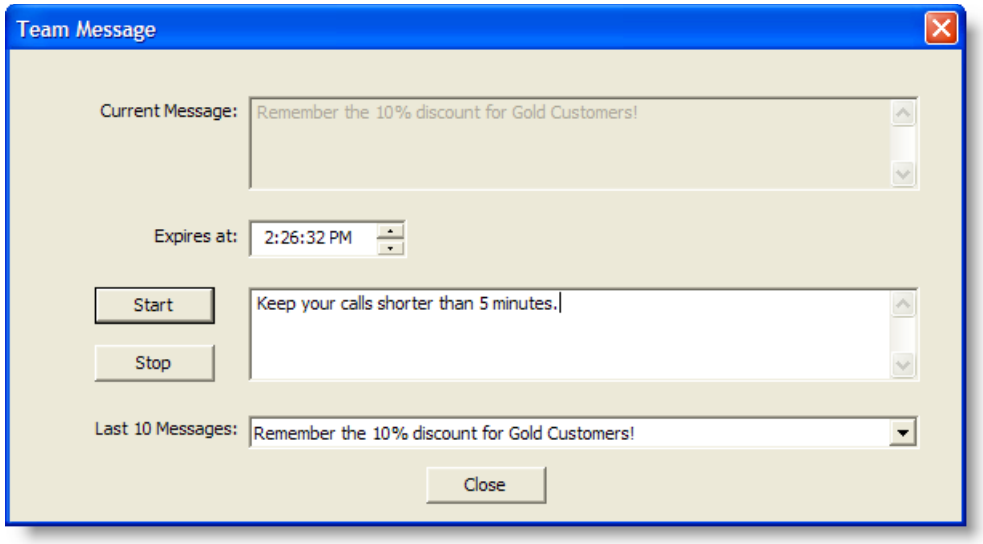
Invio di messaggi team

È possibile inviare un messaggio team a tutti gli agenti di un team che abbiano effettuato l'accesso all'ACD o meno. Finché Agent Desktop è aperto, l'agente può visualizzare un messaggio team.

> **NOTA:** non è possibile inviare un messaggio team ad agenti CAD-BE e IP Phone.

La finestra Messaggio team (Figura 24) memorizza gli ultimi 10 messaggi team trasmessi. È possibile selezionare uno qualunque di questi messaggi per ritrasmetterlo. Se si inviano più di 10 messaggi team, quello più vecchio viene eliminato dall'elenco memorizzato. Non è possibile stabilire che un messaggio team particolare sia memorizzato in maniera permanente.

Figura 24. Finestra Messaggio team



> **NOTA:** Per impostazione predefinita, il messaggio team scorre nel riquadro Messaggio team di Agent Desktop. I singoli agenti possono impostare le proprie preferenze in Agent Desktop per visualizzare i messaggi team come fissi. Un messaggio team fisso presenta una maggiore compatibilità con le utilità per la lettura dello schermo, utilizzate spesso da agenti con difficoltà visive.

Il campo Messaggio corrente visualizza il messaggio attualmente inviato al proprio team.

Per inviare un messaggio team a tutti gli agenti di un team:

1. Dall'apposito elenco di selezione team scegliere il team a cui si desidera inviare il messaggio. Quindi selezionare Visualizza > Messaggi team o fare clic su Messaggi team.
2. Digitare il messaggio nella casella di testo. Il messaggio può contenere fino a 255 caratteri.

   NOTA: È necessario immettere un messaggio prima di scegliere un periodo di scadenza.

3. Nel campo Scadenza scegliere un'ora specifica di scadenza del messaggio.

   Per impostazione predefinita, il messaggio viene eseguito per 30 minuti.

   Se si imposta un'ora antecedente quella corrente, il messaggio viene eseguito fino a tale ora del giorno successivo. Se ad esempio sono le 10:15 AM e si imposta l'ora di scadenza alle 10:00 AM, il messaggio verrà eseguito fino alle 10:00 AM del giorno successivo.
4. Fare clic su Start o premere Invio. Il messaggio viene inviato al team per il periodo di tempo scelto. Il testo del messaggio inviato viene registrato nel campo del messaggio prestazioni team corrente.

   NOTA: Se il servizio Chat viene riavviato o in caso di failover del server che ospita tale servizio, tutti i messaggi attivi del team vengono annullati.

Per annullare un messaggio team:

- Nella finestra di dialogo Messaggi team, fare clic su Interrompi.

Creazione dei flussi di lavoro supervisore

Utilizzando la funzionalità Supervisor Work Flow Administrator, è possibile configurare il desktop per eseguire determinate azioni basate su statistiche di coda per chiamate in attesa e chiamate in coda, per determinati gruppi di livello.

Questi flussi di lavoro si applicano solo al supervisore che li configura, e non a tutti gli altri supervisori, e sono disponibili qualunque sia il modo in cui si accede a Supervisor Desktop. Essi sono legati alle informazioni di accesso.

In generale, i flussi di lavoro sono costituiti da *eventi*, *soglie* e *azioni*.

- L'evento che attiva un'azione è un aggiornamento delle statistiche di coda dei gruppi livello. Le statistiche della coda sono aggiornate una volta ogni 5 secondi.
- La *soglia* che l'evento deve soddisfare è almeno una delle seguenti:
  - Il numero di chiamate in attesa è inferiore, compreso o superiore ai limiti specificati.
  - La prima chiamata in coda ha una durata inferiore, compresa o superiore a determinati limiti.
- Le *azioni* attivate dal soddisfacimento delle regole consentono di:
  - Cambiare il colore del nome del gruppo livello nel controllo struttura e/o aggiungervi un messaggio accanto.
  - Evidenziare i dati nella visualizzazione tabellare in tempo reale.
  - Visualizzare un messaggio popup sul desktop.
  - Eseguire un file *.wav sul desktop.
  - Invio di un'email ai destinatari selezionati

Ad esempio, si può impostare un flusso di lavoro in maniera tale che ci siano più di 10 chiamate in attesa nella coda per Gruppo livello 6500, il nome del gruppo livello nella struttura Gruppi livello diventa rosso e ogni 15 secondi viene emesso un segnale acustico.

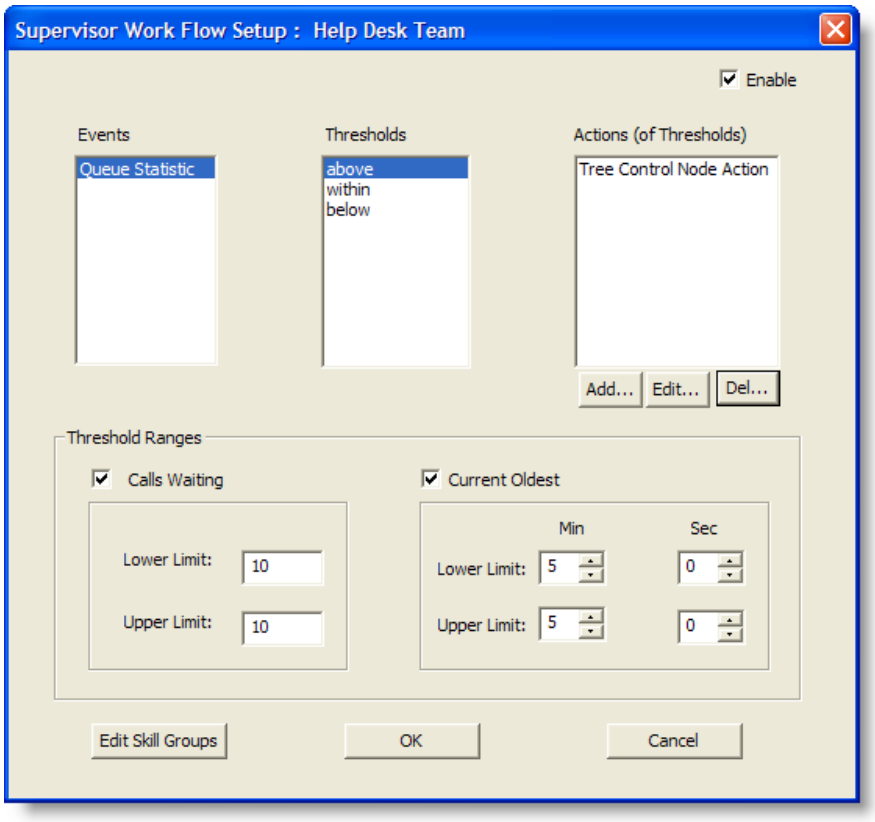
Per impostare un flusso di lavoro supervisore:

1. Scegliere Strumenti > Supervisor Work Flow Administrator. Viene visualizzata la finestra di dialogo Elenco flusso di lavoro supervisore.
2. Fare clic su Aggiungi. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi nuovo flusso di lavoro.
3. Immettere un nome per il nuovo flusso di lavoro, quindi fare clic su OK. Viene visualizzata la finestra di dialogo Selezione gruppo livello.

4. Selezionare i gruppi livello a cui si desidera applicare il proprio flusso di lavoro dal riquadro Gruppi livello disponibili e con le frecce spostarli nel riquadro Gruppi livello selezionati. Al termine, fare clic su OK. Viene visualizzata la finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore (Figura 25).

   NOTE: un gruppo livello può far parte di un solo flusso di lavoro per supervisore.

Figura 25. Finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore



5. Per configurare i parametri del flusso di lavoro, effettuare la seguente procedura.

   a. Specificare i limiti superiore e inferiore per la soglia Chiamate in attesa e/o Prima chiamata corrente in coda.

      NOTA: quando si selezionano Chiamate in attesa e Prima chiamata corrente in coda, la soglia più alta incrociata ha la precedenza.

   b. Selezionare In alto dal riquadro Soglie.

c. Fare clic su Aggiungi, e dalla finestra di dialogo Selezione tipo azione, selezionare l'azione che si desidera attivare quando la statistica Chiamate in attesa e/o Prima chiamata corrente in coda è al di sopra del limite superiore impostato, quindi fare clic su OK. Vedere "Azioni flusso di lavoro" a pagina 60 per informazioni sui tipi di azioni disponibili.

d. Ripetere l'operazione per le soglie In e In basso.

6. Al termine, fare clic su OK per attivare il flusso di lavoro.

Esempio: configurazione flusso di lavoro supervisore

Di seguito sono fornite istruzioni dettagliate per la configurazione di un flusso di lavoro supervisore. Questo flusso di lavoro:

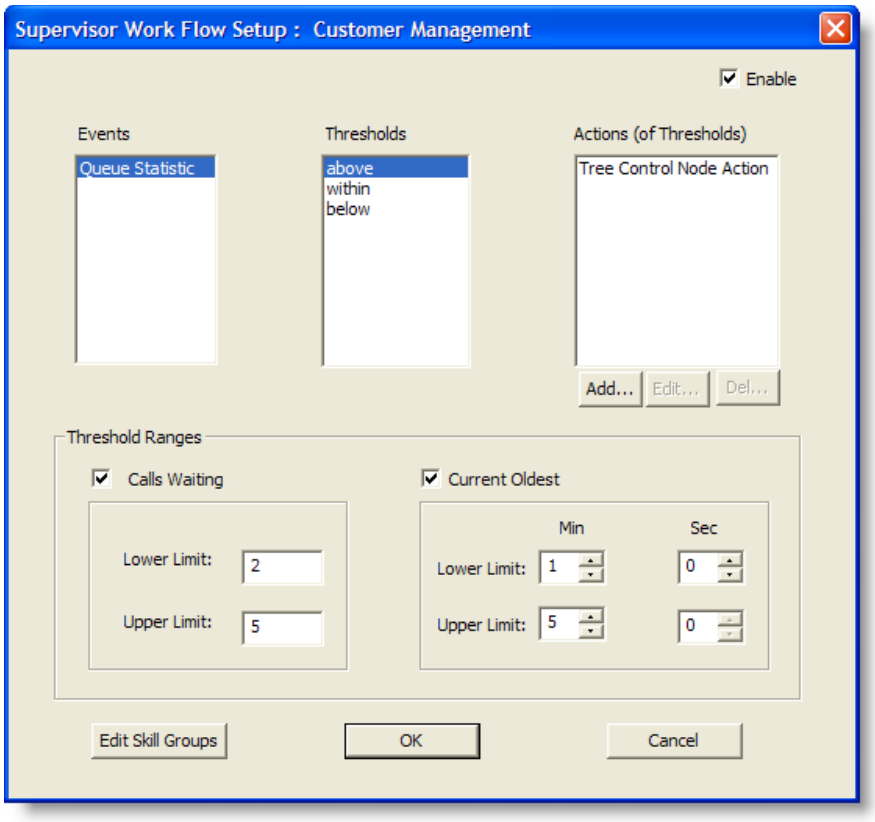
- cambia il colore del nome del gruppo livello in verde e mostra "Sotto" accanto ad esso nel controllo della struttura Gruppi livello quando sono presenti meno di 2 chiamate in attesa, o se la prima chiamata corrente è stata fatta meno di 1 minuto prima;
- cambia il colore del nome del gruppo livello in blu e mostra "Attenzione" quando ci sono da 2 a 5 chiamate in attesa, o se la prima chiamata corrente è stata fatta tra 1 e 5 minuti prima;
- cambia il colore del nome del gruppo livello in rosso e mostra "Avviso" quando ci sono più di 5 chiamate in attesa, o se la prima chiamata corrente è stata fatta più di 5 minuti prima.

Per configurare il flusso di lavoro supervisore di esempio:

1. Scegliere Strumenti > Supervisor Work Flow Administrator. Viene visualizzata la finestra di dialogo Elenco flusso di lavoro supervisore.
2. Fare clic su Aggiungi. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi nuovo flusso di lavoro.
3. Immettere il nome Gestione cliente, quindi fare clic su OK. Viene visualizzata la finestra di dialogo Selezione gruppo livello.

4. Selezionare i gruppi livello a cui si desidera applicare il proprio flusso di lavoro dal riquadro Gruppi livello disponibili e con le frecce spostarli nel riquadro Gruppi livello selezionati. Al termine, fare clic su OK. Viene visualizzata la finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore (Figura 26).

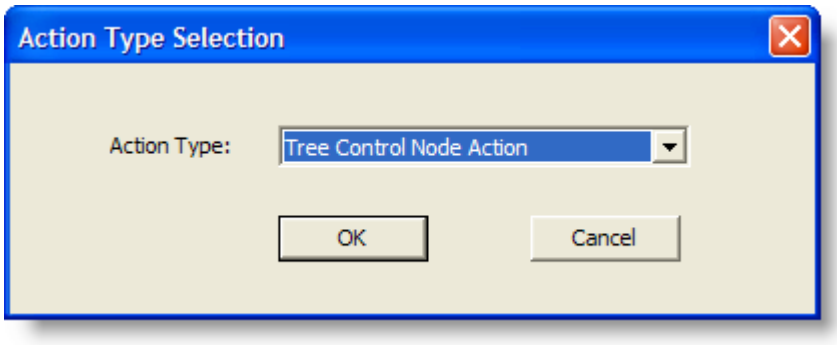
Figura 26. Finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore



5. Selezionare la casella di controllo Chiamate in attesa e impostare il limite inferiore su 2 e quello superiore su 5.
6. Selezionare la casella di controllo Prima chiamata corrente in coda e impostare il limite inferiore su 1 minuto e quello superiore su 5 minuti.

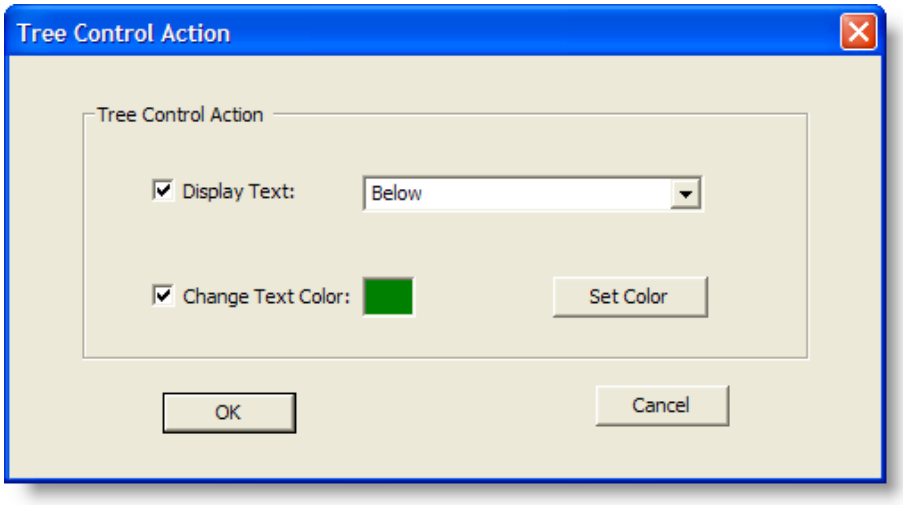
7. Selezionare In basso nel riquadro Soglie, quindi fare clic su Aggiungi sotto il riquadro Azioni. Viene visualizzata la finestra di dialogo Selezione tipo azione (Figura 27).

Figura 27. Selezione tipo azione



8. Selezionare Azione nodo controllo struttura, quindi fare clic su OK. Viene visualizzata la finestra Azione controllo struttura (Figura 27).

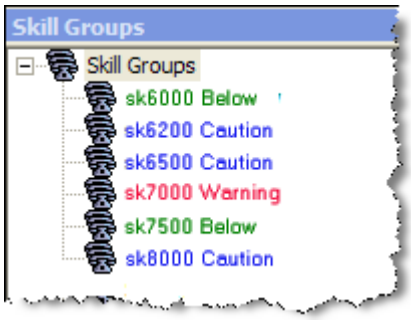
Figura 28. Finestra Azione nodo controllo struttura



9. Selezionare Testo visualizzazione e immettere In basso nel campo.
10. Selezionare Colore testo modificato, fare clic su Imposta colore, scegliere dalla tavolozza dei colori visualizzata, quindi fare clic su OK.
11. Ripetere i passaggi da 7 a 10 per le soglie In alto e In. Per Sopra, selezionare “Avviso” come testo di visualizzazione e impostare il colore su rosso. Per In, selezionare “Attenzione” come testo di visualizzazione e impostare il colore su blu;

12. Al termine, fare clic su OK per attivare il flusso di lavoro. I nomi del gruppo di livello adesso saranno codificati secondo il colore con il testo visualizzato (Figura 29).

Figura 29. Gruppi livello codificati secondo il colore



Azioni flusso di lavoro

Le azioni di flusso di lavoro che possono essere attivate da regole soglia sono:

- Messaggio segnale acustico (pagina 60)
- Azione casella messaggi (pagina 61)
- Azione report (pagina 62)
- Azione report (pagina 62)
- Azione controllo struttura (pagina 63)
- Azione avviso email (pagina 63)

Messaggio segnale acustico

Il Messaggio segnale acustico esegue un file *.wav sul desktop quando sono soddisfatte le regole di soglia. Per impostazione predefinita, il file viene eseguito una sola volta, ma lo si può anche configurare in maniera tale che venga eseguito a determinati intervalli.

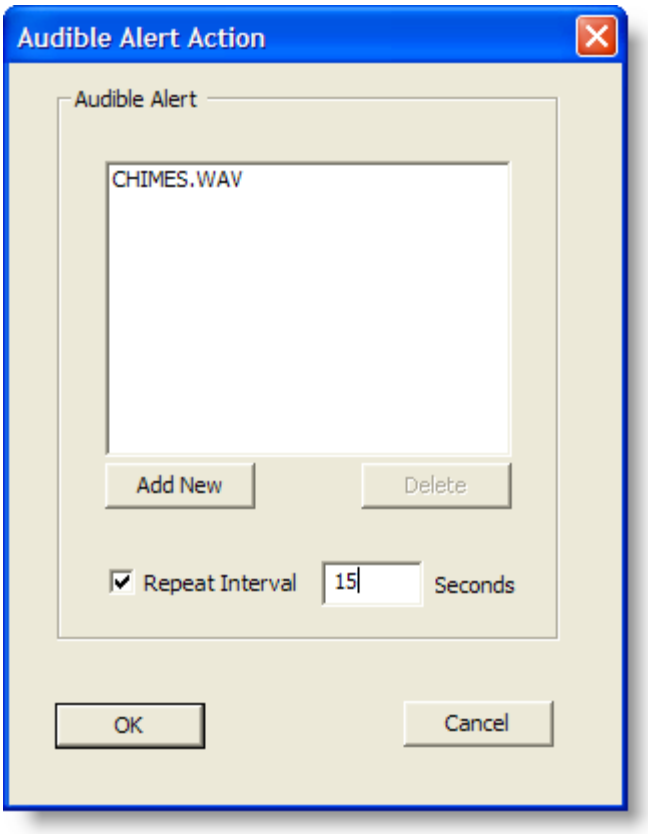
> **NOTA:** è possibile disattivare i segnali acustici configurati per ripetersi a determinati intervalli scegliendo Azioni > Flusso di lavoro Supervisore: audio inattivo dal menu.

È molto probabile che il computer abbia a disposizione dei file di sistema *.wav usati per segnalare eventi Windows standard. Questi file sono una buona fonte di suoni.

> **NOTA:** un file *.wav selezionato non deve essere superiore a 50K.

Per impostare un segnale acustico nella finestra di dialogo Messaggio segnale acustico (Figura 30), fare clic su Aggiungi nuovo, quindi navigare fino alla posizione del file *.wav selezionato. Se lo si desidera, impostare un intervallo di ripetizione, quindi fare clic su OK.

Figura 30. Finestra di dialogo Messaggio segnale acustico



Azione casella messaggi

L'Azione casella messaggi apre una casella di messaggi sul desktop che contiene un messaggio personalizzato quando sono soddisfatte le regole di soglia. La casella dei messaggi si cancella facendo clic su OK.

Per impostare una casella di messaggi, nella Finestra di dialogo Azione casella messaggi (Figura 31) digitare il proprio messaggio nel campo Testo casella messaggi, selezionare l'icona del messaggio appropriata, quindi fare clic su OK.

Figura 31. Finestra di dialogo Azione casella messaggi

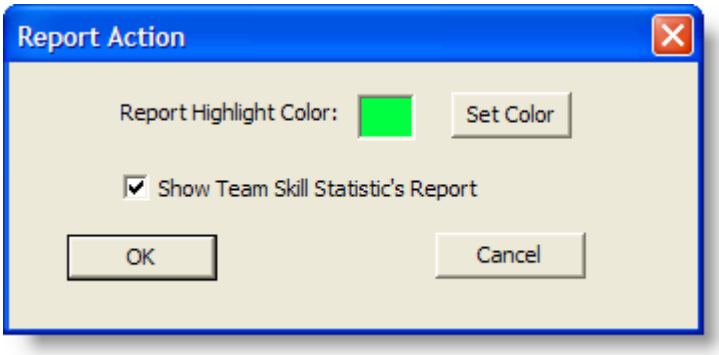
Azione report

L'azione report evidenzia con il colore le celle Chiamate in attesa e Prima chiamata corrente in coda nella visualizzazione tabellare statistiche livelli team in tempo reale quando i dati nella cella superano le regole di soglia.

Per impostare un'azione report, nella Finestra di dialogo Azione report (Figura 32) fare clic su Imposta colore per selezionare il colore da usare per evidenziare le celle di visualizzazione, quindi fare clic su OK.

Se si seleziona la casella di controllo Visualizza report statistiche livello team, quando i cambiamenti delle statistiche attivano un'azione di report, Supervisor Desktop visualizza automaticamente il report delle statistiche livello team, in maniera tale che si vedrà il report corrente con le celle evidenziate..

Figura 32. Finestra di dialogo Azione report

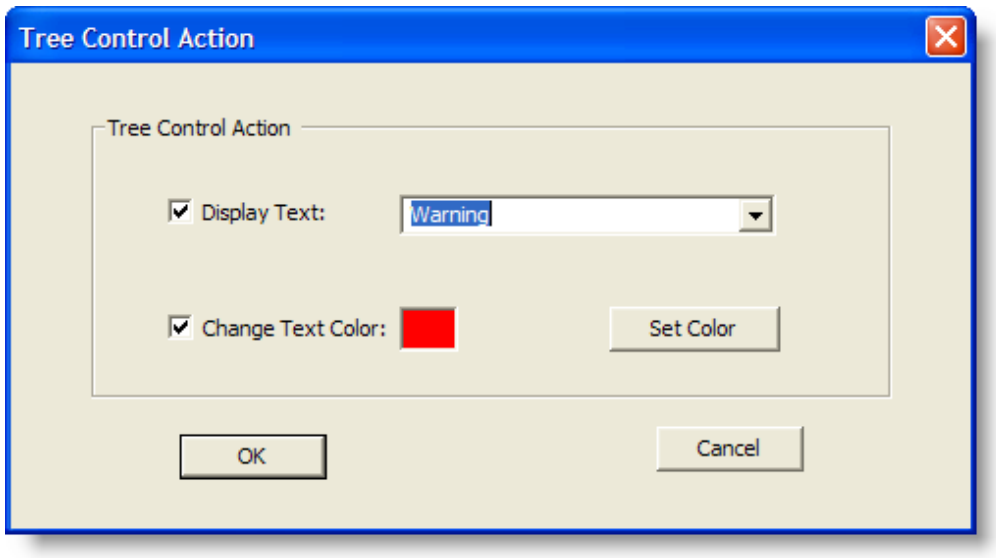


Azione controllo struttura

L'azione controllo struttura consente di selezionare un colore da applicare a un nome di gruppo livello e/o a un messaggio da visualizzare oltre al nome del gruppo livello nel controllo struttura Gruppi livello quando sono soddisfatte le regole di soglia.

Per impostare un'azione Controllo struttura, nella finestra di dialogo Controllo struttura (Figura 33) selezionare gli effetti che si desidera applicare al nome gruppo livello. Fare clic su Imposta colore per selezionare un colore di testo, inserire il proprio messaggio o selezionare dall'elenco a discesa un messaggio predefinito (Attenzione o Avviso) per visualizzarlo successivamente nel nome gruppo livello e fare clic su OK.

Figura 33. Finestra di dialogo Azione controllo struttura



Azione avviso email

L'azione Avviso email consente di inviare un'email alle persone specificate ogni qual volta le regole della soglia sono rispettate.

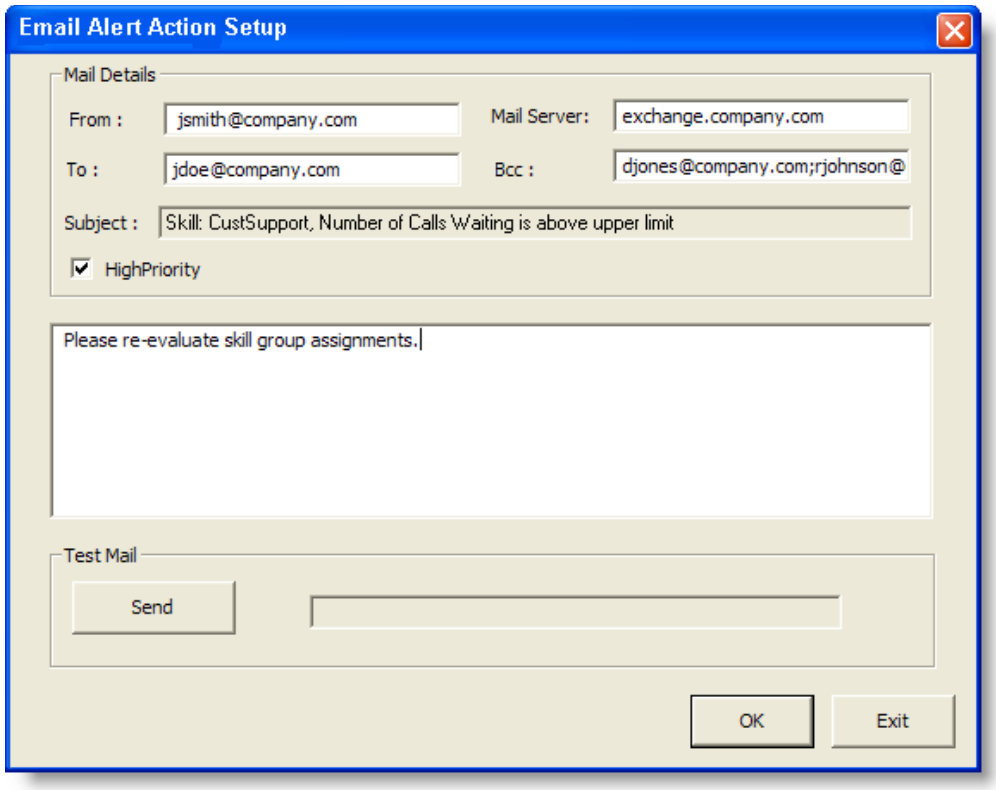
I messaggi email presentano righe di oggetto predefinite, a seconda di quale regola di soglia viene soddisfatta. Tali funzionalità sono le seguenti:

- Livello: <nome gruppo livello>, Il numero di chiamate in attesa ha superato il limite massimo
- Livello: <nome gruppo livello>, Il numero di chiamate in attesa è inferiore al limite minimo
- Livello: <nome gruppo livello>, Il numero di chiamate in attesa è compreso tra il limite massimo e il limite minimo
- Livello: <nome gruppo livello>, la prima chiamata in coda ha superato il limite superiore

- Livello: <nome gruppo livello>, La prima chiamata in coda è inferiore al limite minimo
- Livello: <nome gruppo livello>, la prima chiamata in coda è compresa tra il limite superiore e inferiore

I messaggi email possono essere composti solo dalla riga oggetto; un messaggio nel corpo dell'email è facoltativo.

Figura 34. Finestra di dialogo Impostazione azione avviso email



Per impostare un'azione avviso email, completare la finestra di dialogo Impostazione azione avviso email (Figura 34) nel seguente modo:

Tabella 21. Campi della finestra di dialogo Impostazione azione avviso email

Campo	Descrizione
Da:	Obbligatorio. Inserire l'indirizzo email. La prima volta che questa finestra di dialogo viene visualizzata il campo è vuoto; successivamente viene automaticamente riempita con i dati precedentemente inseriti.
A:	Obbligatorio. Inserire gli indirizzi email dei destinatari, separati da un punto e virgola. La prima volta che questa finestra di dialogo viene visualizzata il campo è vuoto; successivamente viene automaticamente riempita con i dati precedentemente inseriti.
Server posta:	Obbligatorio. L'indirizzo IP SMTP o il nome host del server di posta elettronica utilizzato per inviare l'email. La prima volta che questa finestra di dialogo viene visualizzata il campo è vuoto; successivamente viene automaticamente riempita con i dati precedentemente inseriti.
CCN:	Opzionale. Inserire gli indirizzi email dei destinatari che si desidera copiare nel messaggio email. La prima volta che questa finestra di dialogo viene visualizzata il campo è vuoto; successivamente viene automaticamente riempita con i dati precedentemente inseriti.
Oggetto:	La riga dell'oggetto viene automaticamente generata dall'azione.
Priorità alta	Selezionare la casella di controllo se si desidera consegnare l'email con alta priorità. Lasciarla deselezionata per la normale consegna dell'email.
Riquadro Messaggio (senza etichetta)	Opzionale. Inserire un messaggio da visualizzare nel corpo dell'email.

Utilizzare il pulsante Test (Prova) per verificare se l'azione avviso email è configurata correttamente. Quando si fa clic su Test (Prova), viene inviato un messaggio di prova agli indirizzi email nei campi A e CCN.

Se l'invio dell'email di prova è riuscito, viene visualizzato "Email inviata" nel campo accanto al pulsante di prova. In caso contrario, viene visualizzato "Mail Send Failed" (Invio email non riuscito). In questo caso, verificare che le voci in A, CCN e Server posta siano corrette e provare di nuovo.

Passaggio di livello agente in corso

Lo strumento Agent Re-skilling è un'applicazione basata su browser che consente di cambiare le designazioni dei gruppi livello di agenti nel proprio team e di visualizzare rapidamente i membri dei gruppi livello e i dettagli sui singoli agenti. Le modifiche apportate ai membri del gruppo livello agente hanno luogo immediatamente, senza che l'agente debba disconnettersi e accedere nuovamente.

Lo strumento Agent Re-skilling può essere eseguito nel browser integrato (se abilitato).

Il passaggio di livello può essere effettuato sul grado dell'agente e sul grado del gruppo livello. È possibile aggiungere e rimuovere gruppi livello da un agente, oppure aggiungere o rimuovere agenti da un gruppo livello.

> **NOTA:** il nuovo gruppo livello viene visualizzato immediatamente nei report agente. Se si tratta di un nuovo gruppo livello, i dati del gruppo livello possono richiedere fino a 19 minuti per essere visualizzati in Supervisor Desktop. Per una visualizzazione immediata, è possibile consultare l'amministratore di sistema per eseguire la sincronizzazione manuale dei servizi directory oppure selezionare un altro team di Supervisor Desktop e quindi tornare al team a cui è stato aggiunto il nuovo gruppo livello.

Per aggiungere o rimuovere gruppi livello da un agente:

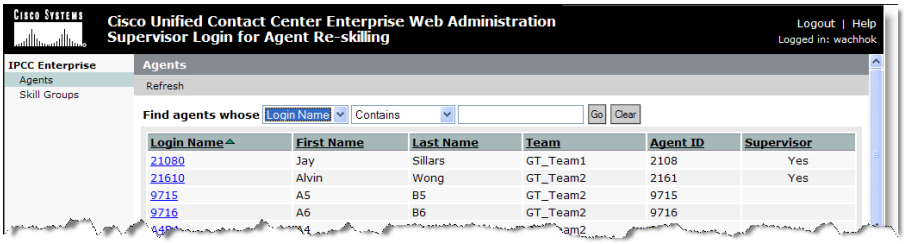
1. Dal menu scegliere Strumenti > Agent Re-skilling > Sito 1. Viene visualizzata la finestra di accesso dello strumento Agent Re-skilling (Figura 35).

   NOTA: il menu può visualizzare solo Sito 1 o solo Sito 1 e Sito 2. Il numero di siti dipende dalla configurazione del sistema. Questi siti rappresentano i server sui quali è situato lo strumento Agent Re-skilling. Se si riceve un messaggio di errore mentre si cerca di accedere a un sito, provare con un altro finché non si trova quello attivo.

Figura 35. Finestra Accesso supervisore

2. Immettere il proprio nome di accesso e la password di Supervisor Desktop, quindi fare clic su Accesso. Viene visualizzata la finestra Agenti (Figura 36).

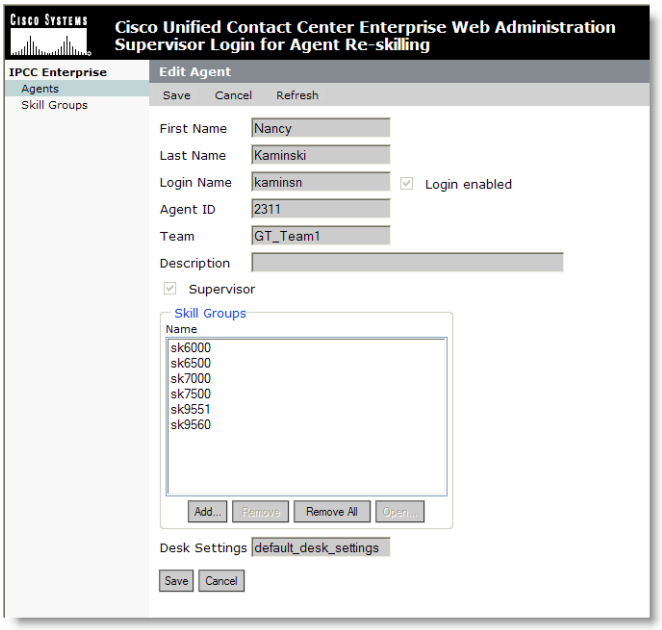
Figura 36. Finestra Agenti



3. Utilizzare i campi di ricerca nella parte superiore della finestra per individuare l'agente che si desidera far passare di livello.

4. Selezionare l'agente facendo clic sul suo nome di accesso. Viene visualizzata la finestra Modifica agente (Figura 37).

Figura 37. Finestra Modifica agente



5. Nel riquadro Gruppi livello è possibile:
   - Assegnare un nuovo gruppo livello all'agente. Fare clic su Aggiungi e, nella finestra Seleziona gruppi livello per agente che ne deriva, selezionare il gruppo livello che si desidera aggiungere, quindi fare clic su OK.
   - Eliminare un gruppo livello dall'agente. Selezionare il gruppo livello che si desidera eliminare, quindi fare clic su Rimuovi.
   - Rimuovere tutti i gruppi livello dall'agente. Fare clic su Rimuovi tutto per eliminare tutti i gruppi livello. Si noti che un agente deve essere assegnato almeno a un gruppo livello.
6. Fare clic su Salva per salvare le modifiche. Nella parte superiore della finestra verrà visualizzato un messaggio che l'agente è stato salvato.

Per aggiungere e rimuovere agenti da un gruppo livello:

1. Dal menu scegliere Strumenti > Agent Re-skilling > Sito 1. Viene visualizzata la finestra di accesso dello strumento Agent Re-skilling (Figura 35 a pagina 67).

   NOTA: il menu può visualizzare solo Sito 1 o più siti (Sito 2, Sito 3 e così via). Ciò dipende dalla configurazione del sistema. Questi siti rappresentano i server sui quali è situato lo strumento Cisco Unified CCE Agent Re-skilling. Se si riceve un messaggio di errore mentre si cerca di accedere a un sito,

provare con un altro finché non si trova quello attivo.

2. Immettere il proprio nome di accesso e la password di Supervisor Desktop, quindi fare clic su Accesso. Viene visualizzata la finestra Agenti (Figura 36 a pagina 67).
3. Fare clic su Gruppi livello sul lato sinistro della finestra per cambiare la visualizzazione di un elenco di gruppi livello.
4. Selezionare il gruppo livello desiderato dall'elenco facendo clic sul suo nome oppure utilizzare i campi di ricerca nella parte superiore della finestra per individuare il gruppo livello. Viene visualizzata la finestra Modifica gruppo livello.
5. Nel riquadro Agents in your team(s) (Agenti team) è possibile:
   - Assegnare un nuovo agente al gruppo livello. Fare clic su Aggiungi e, nella finestra Select Agents for Skill Group (Seleziona agenti per gruppo livello) che ne deriva, selezionare gli agenti che si desidera aggiungere, quindi fare clic su OK.
   - Eliminare un agente dal gruppo livello. Selezionare l'agente che si desidera eliminare, quindi fare clic su Rimuovi.
   - Rimuovere tutti gli agenti dal gruppo livello. Fare clic su Rimuovi tutto per eliminare tutti i gruppi livello. Un gruppo livello al quale non sono assegnati agenti non apparirà in Supervisor Desktop.
   - Visualizzare le proprietà di un agente. Selezionare un agente, quindi fare clic su Apri per visualizzare il record dell'agente. Questo record può essere sono visualizzato, non modificato.
6. Fare clic su Salva per salvare le modifiche. Nella parte superiore della finestra verrà visualizzato un messaggio che il gruppo livello è stato salvato.

Utilizzo di Supervisor Record Viewer

Supervisor Record Viewer (Figura 38 a pagina 71) visualizza tutte le registrazioni effettuate dal team negli ultimi sette giorni e quelle contrassegnate per un massimo di 30 giorni.

> **NOTA:** quando è in corso una riproduzione viene utilizzata una licenza che viene rilasciata al termine della riproduzione. Se tutte le licenze sono utilizzate al momento di riprodurre una registrazione, verrà visualizzato il seguente messaggio di errore: "Si è verificato un errore di licenza. Riprovare tra cinque minuti. Se il problema persiste, vedere il file di registro o contattare l'amministratore di sistema per informazioni dettagliate". È necessario attendere finché non sarà nuovamente disponibile una licenza per rivedere le registrazioni.

Le registrazioni vengono archiviate come pacchetti di dati vocali da elaborare, che possono essere riprodotti solo tramite Supervisor Record Viewer. Tuttavia, se si desidera salvare le registrazioni selezionate come file *.wav, è possibile utilizzare il pulsante "Riproduci e salva" per salvare la registrazione in una cartella in formato *.wav.

A meno che le registrazioni non siano contrassegnate per una durata estesa, verranno automaticamente eliminate dopo sette giorni.

Se una registrazione è contrassegnata per la durata estesa di 30 giorni, non verrà eliminata prima della scadenza di tale periodo. In caso di eliminazione manuale prima della fine di tale periodo, l'operazione verrà eseguita alla successiva pulitura della cartella: la pulitura è eseguita ogni giorno a mezzanotte.

Figura 38. Supervisor Record Viewer

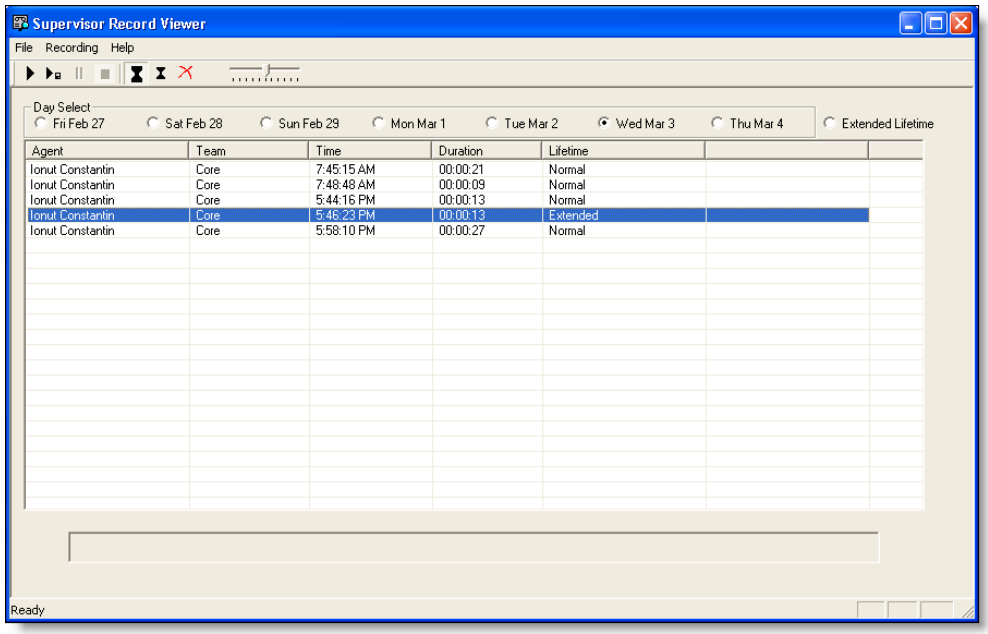
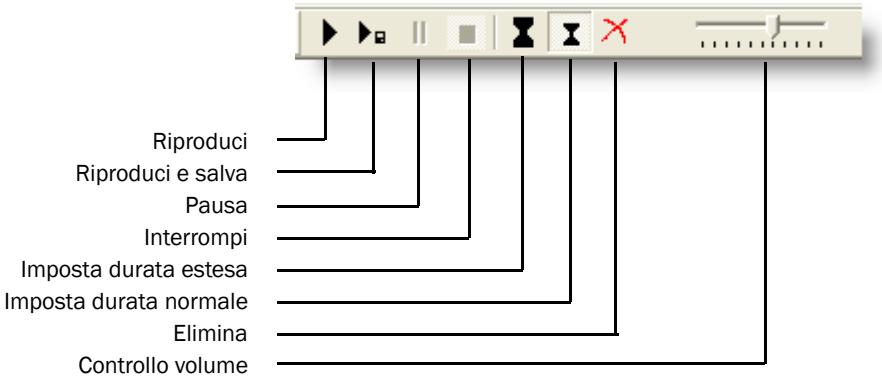


Figura 39. Barra degli strumenti di Supervisor Record Viewer



Supervisor Record Viewer visualizza le seguenti informazioni:

Tabella 22. Campi di Supervisor Record Viewer

Nome colonna	Descrizione
Agente	L'agente di cui è stata registrata la chiamata.
Team	Il team a cui appartiene l'agente.

Tabella 22. Campi di Supervisor Record Viewer (continua)

Nome colonna	Descrizione
Ora	L'ora in cui è stata eseguita la registrazione.
Durata	La lunghezza della registrazione in formato hh:mm:ss.
Durata	Il periodo di tempo per cui viene archiviata la registrazione: Normale corrisponde a 7 giorni, mentre Estesa corrisponde a 30 giorni.
Data registrata	Viene visualizzata solo se in Seleziona giorno è selezionata l'impostazione "Durata estesa". La data in cui è stata eseguita la registrazione.

Per avviare Supervisor Record Viewer:

1. Dalla barra dei menu di Supervisor Desktop, scegliere Strumenti > File registrati. Supervisor Record Viewer si avvia senza alcun giorno selezionato.
2. Dalla sezione Selezione giorno fare clic su uno dei pulsanti di selezione per visualizzare le registrazioni effettuate dal team in quella data.

Per ascoltare tutte le registrazioni:

1. Dalla sezione Selezione giorno di Supervisor Record Viewer fare clic sul pulsante di selezione della data della registrazione che si desidera esaminare.

   È possibile fare clic anche sul pulsante di selezione Durata estesa per visualizzare un elenco di tutte le registrazioni contrassegnate per l'archiviazione estesa di 30 giorni.
2. Selezionare la registrazione che si desidera esaminare.
3. Fare clic sul pulsante Riproduci o scegliere Registrazione > Riproduci dalla barra dei menu.

   Utilizzare i pulsanti Pausa o Interrompi per controllare la riproduzione della registrazione e il dispositivo di scorrimento del volume per controllare il volume di riproduzione.

   Nella parte inferiore della schermata è presente un indicatore di stato che mostra in quale punto della registrazione ci si trova. È possibile fare clic sull'indicatore di stato e trascinarlo avanti e indietro per il riavvolgimento o l'avanzamento rapido della registrazione. Per riavviare la registrazione, è necessario fare di nuovo clic su Riproduci dopo aver riposizionato l'indicatore di stato.

   NOTA: la riproduzione di una registrazione non è supportata durante il monitoraggio di una chiamata.

NOTA: In un sistema ad elevata disponibilità le registrazioni possono essere memorizzate su uno dei due server di registrazione e tutte vengono visualizzate in Supervisor Record Viewer. Se uno dei server è inattivo e non è possibile accedervi, le registrazioni memorizzate su tale server non possono essere riprodotte, nonostante siano visualizzate in Supervisor Record Viewer. Se si tenta di riprodurre una registrazione memorizzata su un server inattivo, verrà visualizzato un messaggio di errore analogo al seguente: "Il server di registrazione è inattivo". Sarà possibile riprodurre la registrazione quando il server sarà di nuovo attivo.

Per salvare una registrazione:

1. Selezionare la registrazione che si desidera salvare.
2. Fare clic sul pulsante Riproduci e salva o scegliere Registrazione > Riproduci e salva dalla barra dei menu. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Salva con nome.
3. Selezionare una cartella in cui salvare la registrazione, immettere un nome file e fare clic su Salva. La registrazione viene riprodotta e simultaneamente salvata come file wav nella posizione selezionata.

Per contrassegnare una registrazione per l'archiviazione estesa:

1. Selezionare la registrazione che si desidera archiviare per 30 giorni.
2. Fare clic sul pulsante Imposta durata estesa o scegliere File > Imposta durata estesa dalla barra dei menu. La registrazione viene contrassegnata per essere archiviata per 30 giorni dalla data di esecuzione.

Ripristino automatico dei servizi

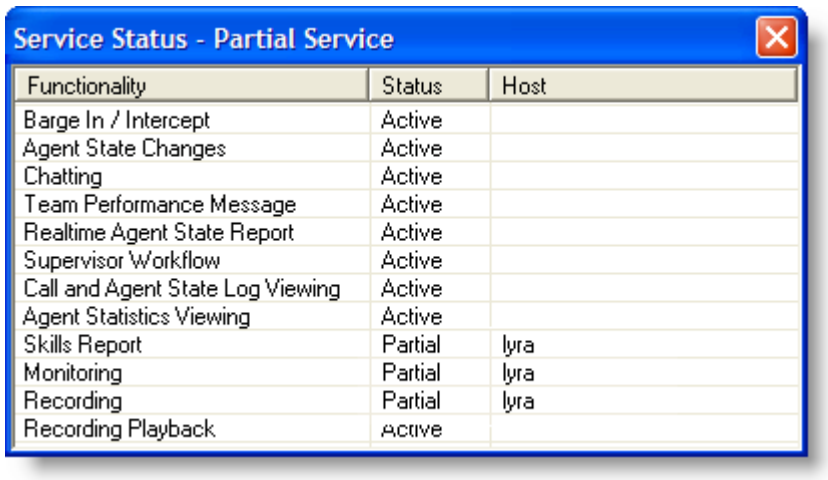
La funzionalità di ripristino automatico dei servizi consente a Supervisor Desktop di ripristinare automaticamente la connessione ai servizi CAD in caso di riavvio di un servizio o di interruzione della rete.

Quando Supervisor Desktop rileva di non poter comunicare con un servizio (in genere entro tre minuti dall'errore), la barra di stato visualizza "Servizio parziale" o "Fuori servizio", per indicare che alcuni o tutti i servizi sono interrotti.

Quando Supervisor Desktop rileva che il servizio è nuovamente disponibile (in genere entro un minuto dal ripristino del servizio), la barra di stato visualizza "In servizio", per indicare che i servizi sono stati ripristinati.

Per ulteriori informazioni sulle funzionalità interessate dall'interruzione del servizio, fare doppio clic sul messaggio di stato sulla barra di stato.Supervisor Desktop visualizza una finestra popup Supervisor Desktop () che contiene le funzioni di Supervisor Desktope indica se una determinata funzione è disponibile o meno a seguito dell'interruzione del servizio (Figura 40).

Figura 40. Finestra popup Stato servizio



Indice

A

accesso 7
accesso facilitato 18
aggiornamenti automatici 10
azione con avviso e-mail 63
azione con finestra di messaggio 61
azione di controllo della struttura 63
azione di report 62
azioni
    avviso acustico 60
    avviso e-mail 63
    controllo della struttura 63
    finestra di messaggio 61
    report 62
azioni del flusso di lavoro
    azione con avviso acustico 60
    azione con avviso e-mail 63
    azione con finestra di messaggio 61
    azione di controllo della struttura 63
    azione di report 62
    introduzione 60

B

barra degli strumenti
    browser integrato 52
barra di stato 22
browser integrato
    barra degli strumenti 52

C

chat
    avvio di una sessione di chat 47
    introduzione 46
    termine di una sessione di chat 49

F

flussi di lavoro supervisore
    esempio 57
    impostazione 55
    introduzione 55

I

intercettazione di chiamate 42
interruzione 41
intervento
    intercettazione di chiamate 42
    interruzione 41
    modifica degli stati ACD degli agenti 45
    push di pagine Web 40
    registrazione di chiamate 43

L

livelli delle funzionalità 6

M

messaggi chat ad alta priorità 50
messaggi team (TM) 53
    annullamento 54
    invio 54
messaggio segnale acustico 60
modifica della password 8

P

passaggio di livello agenti
- aggiunta/rimozione di agenti da un gruppo livello 68
- aggiunta/rimozione di un gruppo livello da un agente 67
- introduzione 66

preferenze 13
- formattazione della visualizzazione della struttura agente 16

push (invio) di pagine Web 40

R

registrazione delle chiamate 43
registrazioni
- contrassegno per l'archiviazione estesa 73
- riproduzione 72
- salvataggio 73

ripristino automatico 74
ripristino automatico dei servizi 74
riquadro Browser integrato 21

S

stati ACD agente 45
stato servizio 74
Supervisor Desktop
- accesso 7
- barra di stato 22
- impostazione delle preferenze 13
- interfaccia 11
- layout predefinito 12
- livelli delle funzionalità 6
- modifica della password 8
- ripristino del layout predefinito 17
- tasti di scelta rapida 18

Supervisor Record Viewer
- avvio 72
- introduzione 70
- registrazione contrassegni per l'archiviazione 73
- riproduzione di una registrazione 72
- salvataggio di una registrazione 73

T

tasti di scelta rapida 18

V

visualizzazione dati Enterprise 35
visualizzazione struttura agenti 16
visualizzazioni in tempo reale 23
- chiamata attiva agente 35
- cronologia chiamate 36
- dati Enterprise 35
- registro chiamate agente 33
- registro stato ACD agente 34
- statistiche agente team 27
- statistiche di confronto agente e team 29
- statistiche livello team 23
- statistiche riepilogo livello 25
- stato agente livello 26
- stato agente team 28