



Cisco Agent 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 Agent Desktop User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Contenuti

- Introduzione 7
 - Destinatari 7
 - Novità di questa versione 7
- Livelli di funzionalità di Agent Desktop 8
- Configurazione di Cisco IP Communicator 9
- Aggiornamenti automatici 10
- Accesso con Agent Desktop 11
 - Telefoni multilinea 11
 - Accesso come agente locale 11
 - Accesso come agente mobile 13
 - Note sull'accesso 16
 - Accesso tramite una VPN protetta da firewall o router NAT 16
- Disconnessione 18
 - Metodo 1: Disconnessione e chiusura di Agent Desktop (scelta consigliata) 18
 - Metodo 2: Chiusura di Agent Desktop senza prima effettuare la disconnessione 18
- Interfaccia di Agent Desktop 20
 - Accesso facilitato 21
 - Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida 21
 - Messaggio team 27
 - Riquadro Aspetto contatto 27
 - Visualizzazioni di contatti a linea singola o più linee 27
 - Riquadro Gestione contatti 28
 - Dati Enterprise 29
 - Attività chiamate 29
 - Riquadro Browser integrato 30
 - Barra di stato 31
 - Preferenze desktop 31
 - Impostazione della modalità di funzionamento della finestra e della modalità relativa alle opzioni della finestra 31
 - Opzioni di accessibilità 33

Contenuti

- Finestra Tastierino numerico 36
 - Elenco chiamate recenti 37
 - Rubriche 37
 - Rubrica impiegati 37
 - Filtro per la rubrica 39
 - Campo Nome : Numero 39
 - Casella di controllo Componi il numero come immesso 40
- Gestione delle chiamate 41
 - Configurazioni a linea singola e a più linee 41
 - Immissione di numeri telefonici 41
 - Risposta a una chiamata 42
 - Esecuzione di una chiamata 42
 - Inserimento di toni durante una chiamata 43
 - Inserimento di toni durante una chiamata di consultazione (per trasferimento o conferenza) 43
 - Trasferimento di una chiamata 44
 - Esecuzione di una chiamata in conferenza 46
- Coinvolgimento del supervisore 48
 - Coinvolgimento nella chiamata 48
 - Coinvolgimento del browser 48
 - Coinvolgimento dello stato agente 48
- Stati agente 49
- Utilizzo della funzione Chat 51
 - Pulsante attività per messaggio chat con priorità alta 54
- Utilizzo della registrazione 55
- Cisco Unified Outbound Dialer 56
 - Barra degli strumenti di Unified Outbound Dialer 56
 - Richiamata cliente 60
- Visualizzazioni agente in tempo reale 62
 - Stato di visualizzazione 62
 - Visualizzazione registro stato ACD agente 63
 - Visualizzazione dettagli agente 64
 - Visualizzazione registro chiamate agente 66
 - Visualizzazione statistiche livelli 67

Contenuti

- Utilizzo del browser integrato 69
 - Barra degli strumenti del browser 70
 - Accesso ai siti di lavoro 70
 - Accesso ad altri siti Web 70
 - Composizione di numeri telefonici con collegamento ipertestuale 71
 - Intervento del supervisore 71
- Codici motivo 72
- Dati di riepilogo 74
- Ripristino automatico dei servizi 75
 - Finestra Stato servizio 76
 - Perdita del servizio BIPPA 76
 - Sistemi non ridondanti 76
 - Sistemi ridondanti 76
 - Perdita del servizio CTI 77
 - Perdita del servizio LDAP 77
 - Perdita del servizio LRM 77
 - Perdita di altri servizi 77

Contenuti

Manuale dell'utente di Cisco Agent Desktop

Introduzione

La versione client per Windows di Agent DesktopCisco per Cisco Unified Contact Center Enterprise e Hosted è una soluzione di integrazione di telefonia per computer affidabile, semplice da installare, configurare e gestire, in grado di offrire agli agenti strumenti potenti per incrementare la produttività, ridurre i costi operativi e accrescere la soddisfazione del cliente.

Agent Desktop offre funzionalità di controllo delle chiamate, quali risposta alle chiamate, attesa, conferenza e trasferimento e di controllo dello stato ACD, ad esempio pronto/non pronto, riepilogo e così via. Le informazioni sul cliente vengono presentate all'agente mediante una finestra di dati aziendali e una finestra popup opzionale. Agent Desktop richiede uno spazio minimo a video e consente agli agenti di personalizzarne le funzionalità in base alle proprie esigenze.

Destinatari

Il presente documento è rivolto agli agenti dei contact center che utilizzano Agent Desktop nei propri computer.

Novità di questa versione

Cisco Agent Desktop 8.5 supporta le seguenti nuove funzionalità:

- Trasferimento a fase singola e azioni di conferenza a fase singola
- Il browser integrato ora supporta le finestre popup sotto forma di nuove schede o finestre popup di Internet Explorer
- Microsoft Internet Explorer 8
- Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise e Ultimate a 32 bit
- Supporto per Microsoft Windows 7 a 64 bit in cui sia in esecuzione un emulatore WoW64 (Windows a 32-bit in Windows a 64-bit)
- Supporto migliorato per Freedom Scientific JAWS 11

Livelli di funzionalità di Agent Desktop

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

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

Tabella 1. Funzionalità di Agent Desktop

Funzionalità	Standard	Enhanced	Premium
Registrazione di chiamate iniziate dagli agenti		•	•
Chat iniziata dagli agenti	•	•	•
Supporto Cisco IP Communicator	•	•	•
Supporto Cisco Unified Mobile Agent	•	•	•
Cisco Unified Outbound Dialer		•	•
Integrazione con il server Cisco Unified Presence	•	•	•
Soglie dati Enterprise	•	•	•
Flussi di lavoro attivati da eventi		•	•
Azione HTTP Post/Get			•
Browser integrato con più schede			•
Azione ricezione IPC			•
Rubrica		•	•
Codici motivo	•	•	•
Pulsanti attività		•	•
Azione timer		•	•
Dati di riepilogo	•	•	•
Azione di registrazione CTI OS		•	•

Configurazione di Cisco IP Communicator

Agent Desktop supporta l'utilizzo del telefono software Cisco IP Communicator. Tale applicazione non viene fornita con Agent Desktop, è necessario acquistarla e installarla separatamente.

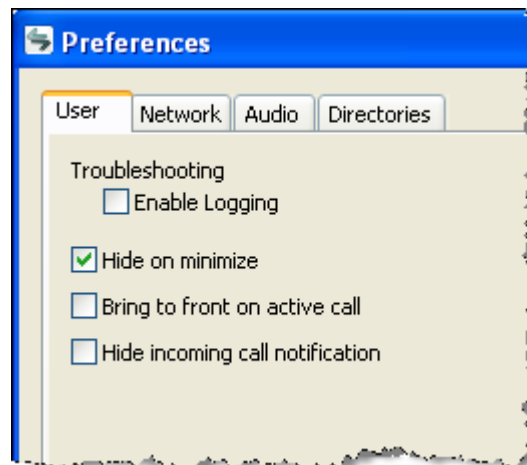
Avviare IP Communicator manualmente (non si avvia automaticamente all'avvio di Agent Desktop). Per preservare le risorse di sistema, mantenere il più possibile IP Communicator ridotto a icona e utilizzare l'interfaccia di Agent Desktop per il controllo delle chiamate.

Per evitare che IP Communicator si ingrandisca durante la ricezione di una chiamata (impostazione predefinita), cambiare le preferenze in base alla procedura riportata di seguito.

Per configurare IP Communicator in modo che rimanga ridotto a icona quando si riceve una chiamata:

1. Avviare IP Communicator.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse in un qualunque punto dell'interfaccia per visualizzare un menu popup, quindi scegliere Preferenze. Viene visualizzata la finestra di dialogo Preferenze.
3. Nella scheda Utente selezionare la casella di controllo Nascondi e riduci a icona e deselezionare le caselle di controllo Porta in primo piano con chiamata attiva e Nascondi notifica chiamata in entrata.
4. Fare clic su OK.

Figura 1. Impostazioni utente nella finestra di dialogo Preferenze (vista dettagliata)



Aggiornamenti automatici

CAD consente all'amministratore di sistema di aggiornare automaticamente tutte le istanze di Agent Desktop a una versione più recente.

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

Durante il processo di aggiornamento, viene visualizzata una finestra di dialogo che informa che Agent 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 Agent Desktop, quindi effettuare l'accesso secondo la normale procedura.

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.

Accesso con Agent Desktop

È possibile effettuare l'accesso come agente locale o come agente mobile utilizzando Agent Desktop. Un agente locale utilizza Agent Desktop all'interno del centro contatti. Un agente mobile utilizza Cisco Unified Mobile Agent per connettersi a Agent Desktop mediante qualsiasi tipo di telefono (incluso il telefono cellulare) dall'esterno del contact center. Per istruzioni sull'accesso, consultare il paragrafo appropriato disponibile di seguito.

- [Accesso come agente locale \(pagina 11\)](#)
- [Accesso come agente mobile \(pagina 13\)](#)

Telefoni multilinea

Agent Desktop supporta i telefoni multilinea. Tuttavia, il numero di linee supportate è limitato. Non è possibile accedere a un telefono con più di quattro linee (una linea ACD e tre linee non ACD).

Sono supportate solo due chiamate per linea.

Accesso come agente locale

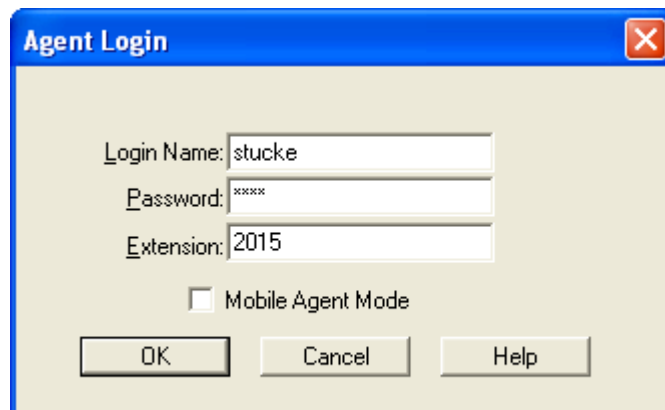
NOTA: se si utilizza Cisco IP Communicator come telefono, accertarsi di averlo avviato prima di eseguire l'accesso con Agent Desktop.

Per eseguire l'accesso come agente locale:

1. Scegliere Start > Programmi > Cisco > Desktop > Agente. Viene visualizzata la finestra Accesso agente.

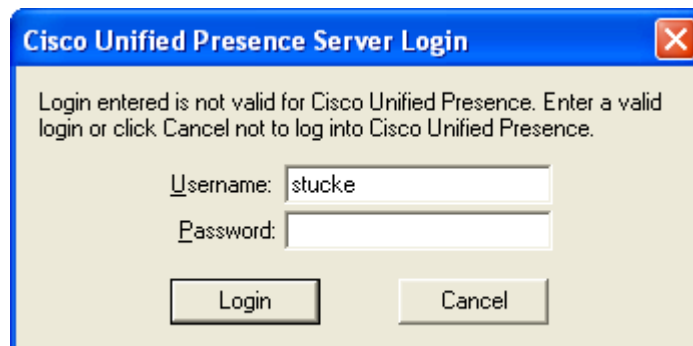
NOTA: la finestra Accesso agente richiede il nome o l'ID a seconda del metodo configurato dall'amministratore CAD (Figura 2).

Figura 2. Finestra Accesso agente



2. Nei campi appropriati, immettere ID o nome di accesso, password e interno, quindi fare clic su OK.
 - Se la configurazione comprende il server Cisco Unified Presence, e l'accesso a tale server è diverso da quello di Agent Desktop, verrà visualizzata la finestra Accesso server Cisco Unified Presence (Figura 3). Immettere il nome di accesso e la password di Unified Presence, quindi fare clic su Accesso.

Figura 3. Finestra Accesso server Cisco Unified Presence



- Se la configurazione non comprende il server Cisco Unified Presence, o l'accesso a tale server è uguale a quello di Agent Desktop, Agent Desktop viene avviato e viene automaticamente ridotto a icona.

NOTA: non tentare di accedere a Cisco Unified Presence da Agent Desktop e Cisco Unified Personal Communicator, neanche con ID utente diversi. In caso contrario, il comportamento delle applicazioni client potrebbe essere imprevisto.

NOTA: per impostazione predefinita al primo accesso utilizzando Agent Desktop, i campi Nome/ID di accesso, Password e Interno sono vuoti. Al successivo accesso, i campi Nome/ID di accesso e Interno sono completati automaticamente con le informazioni fornite precedentemente. Se il computer utilizzato viene condiviso con un altro agente, verificare che i campi Nome/ID di accesso e Interno contengano le proprie informazioni e non quelle dell'altro agente.

- Se si immette un nome/ID di accesso già utilizzato da un altro agente, verrà visualizzata una finestra di dialogo in cui viene richiesto se si desidera disconnettere l'ID. Se si opta per questa opzione, CAD disconnette l'agente che utilizza tale ID ed eseguirà l'accesso. Questa operazione è detta "accesso forzato".
- Se si immette un interno già utilizzato da un altro agente, verrà visualizzato un messaggio di errore a tale effetto. Per eseguire l'accesso, è necessario immettere un interno diverso.
- se si cambia il metodo di accesso (nome o ID di accesso) durante la connessione, verrà visualizzato un messaggio di errore che indica che il metodo di accesso è cambiato. Per eseguire l'accesso è necessario riavviare Agent Desktop.

NOTA: se l'agente viene assegnato a un team diverso, sarà necessario riavviare Agent Desktop per rendere effettive le modifiche.

Accesso come agente mobile

In caso di accesso come agente mobile, per ricevere le chiamate è possibile utilizzare qualsiasi telefono al quale il sistema telefonico del contact center sia in grado di accedere, inclusi i telefoni delle abitazioni e i telefoni cellulari non collegati direttamente al contact center.

La finestra Accesso agente visualizzata potrebbe non contenere la casella di controllo Modalità agente mobile. In questo caso, per accedere come agente mobile, richiedere all'amministratore di attivare tale modalità.

NOTA: le istruzioni nel presente documento riguardanti l'utilizzo di Agent Desktop non evidenziano le rilevanti differenze presenti quando si accede come agente mobile. Per istruzioni sull'utilizzo del desktop quando si accede come agente mobile, consultare la sezione relativa all'utilizzo di Unified Mobile Agent della guida *Mobile Agent Guide for Cisco Unified CC Enterprise*. Questa guida è disponibile per il download sul sito Web cisco.com (utilizzare la funzione di ricerca per individuarne l'esatta posizione).

NOTA: è *necessario* utilizzare Agent Desktop per tutte le operazioni di controllo delle chiamate come descritto di seguito. L'utilizzo del proprio telefono per il controllo delle chiamate potrebbero causare la perdita della chiamata del cliente. Inoltre, è possibile utilizzare Agent Desktop per monitorare le attività di chiamata, ad esempio lo stato di conferenza. Queste informazioni non vengono visualizzate in modo dettagliato (in alcuni casi non vengono proprio visualizzate) sul telefono in uso. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Cisco Unified Mobile Agent.

È possibile ricevere le chiamate sia in Modalità chiamata permanente, sia in Modalità chiamata per chiamata.

- In modalità si riceve una chiamata a cui si fornisce risposta mediante il telefono fisico in seguito all'accesso. La linea rimane collegata tramite più chiamate di clienti. Quando arriva la chiamata di un cliente, Agent Desktop esegue il file audio di uno squillo telefonico. È quindi possibile gestire tutte le chiamate attraverso Agent Desktop, inclusa la disconnessione della chiamata del cliente. L'aggancio del telefono corrisponde alla disconnessione.
- Nella modalità chiamata per chiamata, viene composto il numero di telefono per ciascuna chiamata cliente. Dopo avere risposto al telefono, tutto il controllo della chiamata viene gestito attraverso Agent Desktop, inclusa la disconnessione della chiamata. Quando si chiude la chiamata effettuando la disconnessione attraverso Agent Desktop e quindi riagganciando il telefono in uso, viene attivato lo stato Pronto ed è possibile ricevere la chiamata di un altro cliente.

Per eseguire l'accesso a Agent Desktop come agente mobile:

NOTA: se l'utente non è configurato come agente mobile oppure se si sceglie una modalità di chiamata per la quale non è presente alcuna impostazione di utilizzo, l'accesso come agente mobile avrà esito negativo. In tal caso, contattare l'amministratore del sito.

Per accedere alla rete del contact center e ottenere una connessione più sicura prima di accedere a Agent Desktop, è consigliabile utilizzare una rete VPN. Per ulteriori informazioni, vedere le istruzioni relative alla rete VPN in uso.

1. Scegliere Start > Programmi > Cisco > Desktop > Agente. Viene visualizzata la finestra Accesso agente (Figura 2 a pagina 12).
2. Nei campi appropriati, immettere ID o nome di accesso, password e interno.
3. Selezionare la casella di controllo Modalità agente mobile. Viene visualizzata la finestra Accesso agente mobile (Figura 4).

Figura 4. Finestra Accesso agente mobile

4. Nella sezione Parametri agente mobile, selezionare la modalità di chiamata che si desidera utilizzare e immettere il proprio numero di telefono nel campo Numero telefono agente mobile.

NOTA: nel campo Numero telefono agente mobile immettere soltanto numeri. In questo campo non è possibile includere spazi, trattini, parentesi o altri caratteri non numerici.

NOTA: Per effettuare l'accesso, fare clic su OK o premere INVIO. Agent Desktop viene avviato e automaticamente ridotto a icona. Se in seguito all'accesso si viene assegnati a un team diverso, sarà necessario riavviare Agent Desktop affinché le modifiche vengano applicate.

Note sull'accesso

- Il campo Nome/ID di accesso può contenere un massimo di 32 caratteri. I campi ID di accesso, Interno e Password possono contenere un massimo di 12 caratteri.
- Quando si esegue l'accesso, è possibile che venga visualizzato il messaggio di errore "Si è verificato un errore di licenza. Rivolgersi all'amministratore". Generalmente questo messaggio viene visualizzato quando sono in uso tutte le licenze software di Agent Desktop. È quindi importante chiudere completamente Agent Desktop una volta terminata l'attività, invece di disconnettersi. Quando si esegue Agent Desktop, è necessario utilizzare una sola licenza.
- Se si accede come agente mobile in Modalità permanente disponendo di una sola linea telefonica, se questa è occupata, l'utente viene connesso e immediatamente disconnesso. Se si dispone di due linee telefoniche con casella di posta vocale sulla linea non occupata, l'agente mobile passa alla seconda linea, quindi viene effettuato l'accesso e successivamente, quando la casella di posta vocale viene riagganciata, viene effettuata la disconnessione.
- Quando si esegue l'accesso come agente mobile, non è possibile disconnettere un nome/ID di accesso già in uso. Se viene visualizzata una finestra di dialogo che chiede se si desidera disconnettersi dal nome agente/ID corrente (rendendo così necessario un nuovo accesso), rispondere No. È necessario eseguire l'accesso con un nome/ID di accesso diverso.

Accesso tramite una VPN protetta da firewall o router NAT

Agent Desktop è in grado di connettersi ai server CAD tramite una rete privata virtuale (VPN). In questo modo un supervisore può lavorare in modalità remota usufruendo di tutte le funzionalità di Agent Desktop.

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, nella chat in ingresso, nel messaggio team e nella registrazione.

NOTA: l'utilizzo di VPN è consigliato per fornire maggiore sicurezza di connessione quando si utilizza Agent Desktop all'esterno del contact center.

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

Se Agent Desktop riesce ad accedere a tutti i servizi tranne che a quello di Chat, è necessario riavviare Agent Desktop dopo che il servizio di Chat è tornato in modalità in linea.

È stato verificato che Cisco VPN 3000 Concentrator e Cisco VPN Client funzionano correttamente con CAD 8.5 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.

Disconnessione

È possibile disconnettersi solo con lo stato agente Non pronto.

Quando si avvia Agent Desktop, si utilizza una licenza del software. Quando si chiude Agent Desktop, la relativa licenza software viene resa disponibile per l'utilizzo con un altro agente. È quindi importante chiudere Agent Desktop una volta terminata l'attività.

Se si effettua solo la disconnessione, la licenza software rimane in uso e alcune funzioni di Agent Desktop, ad esempio la funzione di chat, restano disponibili. La licenza software viene automaticamente resa disponibile dopo un periodo di inattività di 20 minuti di Agent Desktop.

È possibile effettuare la disconnessione e chiusura di Agent Desktop in due modi.

Metodo 1: Disconnessione e chiusura di Agent Desktop (scelta consigliata)

Questo metodo consente di verificare che la licenza software utilizzata venga resa disponibile per l'utilizzo con un altro agente.

Per effettuare la disconnessione mediante il metodo 1:

1. Sulla barra degli strumenti fare clic su Disconnessione.
 - Se il sistema è configurato per richiedere codici motivo, prima di essere disconnessi viene visualizzato l'apposito menu. Scegliere il codice motivo appropriato e fare clic su OK.
 - Se è in corso una chiamata quando si fa clic su Disconnessione, si resta connessi fino al termine della chiamata.
2. Fare clic su Chiudi (la X nell'angolo in alto a destra della finestra) per uscire da Agent Desktop.

Metodo 2: Chiusura di Agent Desktop senza prima effettuare la disconnessione

Questo metodo non garantisce completamente che la disconnessione renda disponibile la licenza software in modo corretto. In tal caso, la licenza software utilizzata viene resa disponibile solo dopo un periodo di inattività di 20 minuti di Agent Desktop.

Un agente può effettuare l'accesso forzato per rendere disponibile la licenza. Per maggiori informazioni sugli accessi forzati, vedere [Accesso con Agent Desktop a pagina 11](#).

Per effettuare la disconnessione mediante il metodo 2:

- Fare clic su Chiudi (la X nell'angolo in alto a destra della finestra).
 - Se il sistema è configurato per richiedere codici motivo, prima di essere disconnessi viene visualizzato l'apposito menu. Scegliere il codice motivo appropriato e fare clic su OK.
 - Se è in corso una chiamata quando si fa clic su Chiudi, viene visualizzata una finestra di dialogo in cui viene richiesto se si desidera disconnettersi.
 - Se si fa clic su Sì, si resta connessi fino al termine della chiamata.
 - Se si fa clic su No, si resta connessi e Agent Desktop rimane aperto.

Interfaccia di Agent Desktop

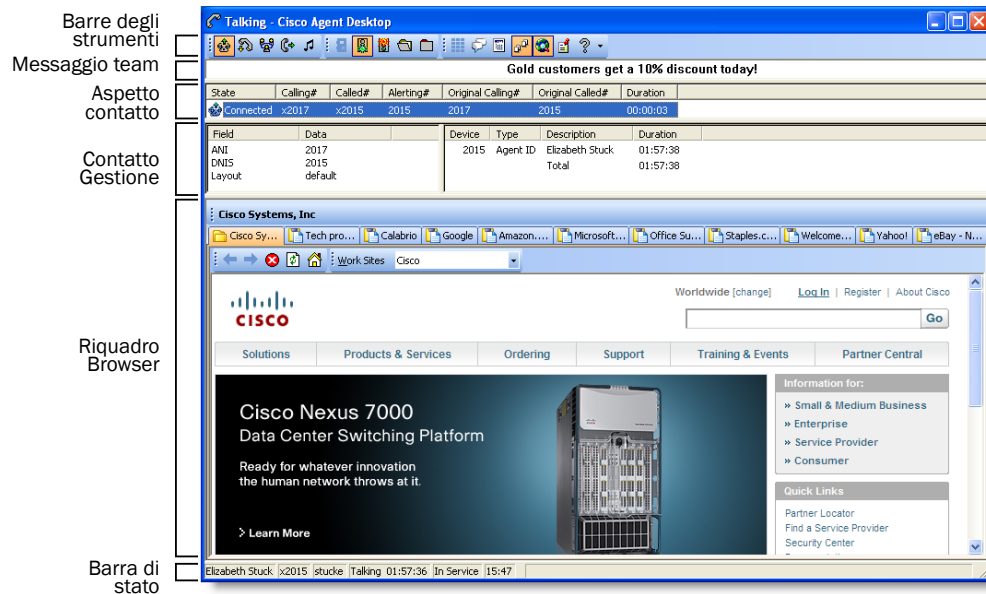
L'interfaccia di Agent Desktop visualizza informazioni sulle chiamate attive e offre funzioni di gestione delle chiamate telefoniche. Inoltre:

- Consente di accedere a siti Web nel proprio browser integrato
- Visualizza in tempo reale statistiche sulle chiamate e sugli agenti
- Consente di registrare le chiamate utilizzando i pulsanti attività, se sono stati configurati dall'amministratore
- Consente di conversare con altri agenti e supervisori utilizzando la funzionalità di messaggistica istantanea Chat

L'interfaccia è costituita dalle seguenti sezioni:

- Barre degli strumenti
- Riquadro Messaggio team
- Riquadro Aspetto contatto
- Riquadro Gestione contatti
- Strumenti del browser integrato

Figura 5. Interfaccia di Agent Desktop



Accesso facilitato

Agent Desktop dispone di diverse funzioni che migliorano l'accessibilità per gli utenti con problemi di vista.

- Utilizzo delle impostazioni di Windows per la risoluzione dello schermo, per il colore/contrasto e le dimensioni dei caratteri.

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

- Tasti di scelta rapida e descrizioni comandi compatibili con utilità per la lettura dello schermo
- Pulsanti della barra degli strumenti disponibili in piccole (16 × 16) o grandi (32 × 32) dimensioni
- Toni sonori quando viene visualizzata una finestra di dialogo non attivata dall'agente (ad esempio, nuove finestre di chat e avvisi all'agente che un supervisore sta interrompendo, intercettando e registrando)
- Messaggi team scorrevoli o non scorrevoli
- Spostamento tra ogni riquadro, il browser e tutti gli elementi della finestra principale mediante il tasto Tab
- La barra spaziatrice può avere la funzione del tasto Invio per i pulsanti con stato attivo
- Supporto migliorato per il software di screen reader Job Access With Speech 11 (JAWS)

Per informazioni sulla configurazione delle opzioni di accessibilità, vedere [“Preferenze desktop” a pagina 31](#).

Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida

La barra degli strumenti opzionale di Cisco Unified Outbound Dialer può essere configurata dall'amministratore in modo da consentirne la visualizzazione in Agent Desktop. Secondo la modalità di composizione della campagna di chiamate impostata dall'amministratore, la barra degli strumenti conterrà una parte o tutti e nove i pulsanti disponibili. Per una completa descrizione della barra degli strumenti, vedere [“Barra degli strumenti di Unified Outbound Dialer” a pagina 56](#).

La barra degli strumenti contiene i pulsanti relativi al controllo delle chiamate e alle funzionalità non correlate a un determinato contatto, quali:

- Accesso e disconnessione in corso
- Modifica dello stato agente

- Avvio di una sessione di chat
- Visualizzazioni in tempo reale
- Configurazione dell'aspetto dell'interfaccia di Agent Desktop
- Gestione delle chiamate Cisco Unified Outbound Dialer
- Avvio e interruzione delle registrazioni delle chiamate (se i pulsanti attività sono stati configurati dall'amministratore per eseguire queste funzioni)



I pulsanti sulla barra degli strumenti sono disattivati se controllano una funzionalità non disponibile nella situazione corrente. Ad esempio, se è stata messa in attesa una chiamata, tutti gli altri pulsanti di controllo delle chiamate sono disattivati. Se si riprende una chiamata dopo averla messa in attesa, gli altri pulsanti di controllo delle chiamate sono nuovamente abilitati. Spostare il cursore sull'icona di un pulsante per visualizzarne il nome.

NOTA: se nel contact center è utilizzata la versione Avanzata o Premium di CAD, la barra degli strumenti può essere configurata dall'amministratore e può contenere pulsanti diversi da quelli indicati di seguito.

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







La [Tabella 2](#) elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per la gestione delle chiamate.

Tabella 2. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/Aggancia	CTRL+A	Consente di rispondere o chiudere la chiamata selezionata.
	Attesa/Riprendi	CTRL+H	Mette in attesa una chiamata selezionata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Conferenza	CTRL+F	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Crea conferenza.
	Trasferimento	CTRL+T	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Trasferisci chiamata.
	Toni	CTRL+D	Apri la finestra Immetti toni.

La [Tabella 3](#) elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per modificare lo stato dell'agente.

Tabella 3. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida dello stato di un agente






Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Accesso	CTRL+L	Consente di accedere all'ACD (in alternanza con Disconnessione).
	Disconnessione	CTRL+L	Consente di disconnettersi dall'ACD (in alternanza con Accesso).
	Pronto	CTRL+W	Cambia lo stato in Pronto, per indicare che l'agente è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Non pronto	CTRL+O	Cambia lo stato in Non pronto, per indicare che l'agente non può ricevere chiamate ACD.
	Pronto a lavorare	CTRL+Y	Modifica lo stato in Pronto a lavorare indicando la disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.
	Non pronto a lavorare	CTRL+Z	Modifica lo stato in Non pronto a lavorare indicando la non disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.

La [Tabella 4](#) elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per gestire le finestre.

Tabella 4. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la gestione delle finestre

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Attività1-10	ALT+1, ALT+2... ALT+0	(solo Enhanced/Premium) I pulsanti attività da uno a dieci possono essere configurati dall'amministratore per eseguire una o più funzioni.
	Effettua chiamata	CTRL+M	Apre una finestra da cui è possibile comporre una chiamata.
	Chat	CTRL+J	Apre una finestra da cui è possibile iniziare una sessione chat.

Tabella 4. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la gestione delle finestre (continua)

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Tempo reale Visualizzazione	CTRL+Q	Visualizza una finestra in cui sono mostrati i registri chiamate e le statistiche.
	Contatto Gestione	CTRL+G	Mostra o nasconde i riquadri Gestione contatti.
	Browser	ALT+B	(Solo /Premium) Consente di mostrare o nascondere il riquadro del browser integrato.
	Preferenze	ALT+P	Visualizza una finestra per configurare le preferenze del desktop.
	Guida/ Informazioni su	ALT+CTRL+H	Apre un menu che elenca le opzioni delle Guida e Informazioni su.
—	Stato server	CTRL+MAIUSC+S	Apre la finestra Stato server.

Nella [Tabella 5](#) sono elencati i tasti di scelta rapida per spostare il cursore su vari elementi di testo nell'interfaccia di Agent Desktop in modo che un'utilità per la lettura dello schermo possa leggere il testo.

Tabella 5. Tasti di scelta rapida per utilità di lettura dello schermo della finestra principale

Tasto di scelta rapida	Descrizione
CTRL+E	Seleziona una riga nella sezione Dati Enterprise del riquadro Gestione contatti. Per aprire la finestra di dialogo Modifica dati Enterprise e modificare la voce selezionata, premere Invio.
CTRL+S	Seleziona un contatto nel riquadro Aspetto contatto.
CTRL+C	Spostare il cursore in corrispondenza della prima posizione di tabulazione della pagina Web corrente del browser integrato (se nella pagina sono presenti dei campi, è possibile spostarsi utilizzando il tasto di tabulazione).
CTRL+MAIUSC+E	Seleziona una riga nel riquadro Attività chiamante di Gestione contatti.
CTRL+MAIUSC+M	Seleziona il messaggio team.

Tabella 5. Tasti di scelta rapida per utilità di lettura dello schermo della finestra principale (continua)

Tasto di scelta rapida	Descrizione
CTRL+MAIUSC+T	Seleziona la pagina Web successiva del browser integrato.
JAWSKEY*+PAGGIÙ	Legge la barra di stato.
JAWSKEY*+T	Legge la barra del titolo.

* Per impostazione predefinita, JAWSKEY corrisponde al tasto INS. Vedere la documentazione di JAWS per informazioni complete sull'utilizzo di JAWS.

La [Tabella 7](#) elenca i tasti di scelta rapida per la finestra del browser integrato.

Tabella 6. Tasti di scelta rapida della finestra del browser integrato






Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Indietro	ALT+freccia sinistra	Torna all'ultima pagina visualizzata.
	Avanti	ALT+freccia destra	Apri 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	Visualizza la pagina iniziale predefinita.
—	Scheda successiva	CTRL+MAIUSC+T	Passa alla scheda successiva.
—	Elemento successivo	CTRL+TAB	Porta all'elemento successivo nell'interfaccia dell'agente
—	Nuova finestra	CTRL+N	Apri una nuova finestra (se non si utilizzano le schede).
—	Chiudi scheda	CTRL+MAIUSC+X	Chiude la scheda corrente (o la finestra popup).
—	Indirizzo	ALT+D	Sposta il cursore nel campo Indirizzo (se configurato).

Tabella 6. Tasti di scelta rapida della finestra del browser integrato (continua)

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
—	Browser	CTRL+MAIUSC+B	Sposta il cursore nel riquadro del browser.
—	Siti di lavoro	ALT+W	Sposta il cursore nel campo Siti di lavoro.
—	—	MAIUSC+clic	Apri un collegamento in una nuova finestra.
—	—	CTRL+clic	Apri un collegamento in una nuova scheda sullo sfondo.
—	—	pulsante centrale del mouse	Apri un collegamento in una scheda sullo sfondo.
—	—	CTRL+MAIUSC+clic	Apri un collegamento in una nuova scheda in primo piano.

La [Tabella 7](#) elenca i tasti di scelta rapida per la finestra Visualizzazioni agente in tempo reale.

Tabella 7. Tasti di scelta rapida per la finestra Visualizzazioni agente in tempo reale

Tasto di scelta rapida	Descrizione
ALT+Y	Apri l'elenco a discesa Date. Disponibile solo quando è selezionata la Visualizzazione registro chiamate agente.
ALT+CTRL+E	Apri l'elenco a discesa Visualizzazioni in tempo reale.
ALT+CTRL+S	Seleziona la prima cella nella griglia.

La [Tabella 8](#) elenca i tasti di scelta rapida per la finestra Tastierino numerico.

Tabella 8. Tasti di scelta rapida per la finestra Tastierino numerico

Tasto di scelta rapida	Descrizione
ALT+P	Seleziona la prima voce nella Rubrica impiegati.

Messaggio team

Il messaggio team è un messaggio scorrevole o non scorrevole, inviato da un supervisore all'agente o al team per un determinato lasso di tempo. Si riceve un messaggio team anche quando si è disconnessi, finché non si chiude Agent Desktop.

Se non viene inviato alcun messaggio, il riquadro messaggio team non è visibile. Non appena il supervisore invia un al team un messaggio team, il riquadro messaggio team viene visualizzato e il messaggio scorre al suo interno.

Riquadro Aspetto contatto

La sezione Aspetto contatto contiene dati relativi agli aspetti delle chiamate correnti dell'agente. Nella sezione può essere presente lo stato di più chiamate. Ad esempio, è possibile che si abbiano una chiamata in attesa e una chiamata attiva: entrambe verranno visualizzate.

Visualizzazioni di contatti a linea singola o più linee

In base alla configurazione del sistema, CAD-BE può visualizzare solo chiamate ACD oppure sia chiamate ACD che non ACD.

- **Solo chiamate ACD (configurazione a linea singola).** Il telefono dispone di uno o più interni, ma solo le chiamate designate come ACD saranno visualizzate nel riquadro dei contatti.
- **Sia chiamate ACD che non ACD (configurazione a più linee).** Il telefono dispone di uno o più interni e sia le chiamate ACD che le chiamate non ACD verranno visualizzate nel riquadro dei contatti. CAD-BE supporta un interno ACD e fino a tre interni non ACD.

Nel riquadro Aspetto contatto può essere visualizzato un numero massimo di nove campi. Il campo Stato sarà sempre presente, mentre gli altri otto campi possono essere configurati dall'amministratore.

La [Tabella 9](#) elenca i campi disponibili.

Tabella 9. Campi Aspetto contatto

Campo	Sempre visibile?	Descrizione
Stato	Sì	Lo stato corrente del contatto.
Durata	No	La durata della chiamata.
N. chiamante	No	Il numero del dispositivo di origine.
N. chiamato	No	Il numero del dispositivo di destinazione.

Tabella 9. Campi Aspetto contatto (continua)

Campo	Sempre visibile?	Descrizione
N. allarme	No	Il numero del dispositivo che squilla.
N. chiamato originale	No	Il numero originale chiamato.
N. chiamante originale	No	Il numero di origine iniziale.
Livello	No	L'ID livello, visualizzato solo se si tratta di una chiamata ACD in ingresso.
Linea ACD	No	Sì/No. Indica se la chiamata è sulla linea ACD o non ACD.

Alcuni campi potrebbero visualizzare <Non disponibile> o essere vuoti se le informazioni di chiamata non sono note o non esistono.

Se per una chiamata è utilizzato IP IVR, Agent Desktop visualizza nel riquadro Aspetto contatto le stesse informazioni della chiamata visualizzate sullo schermo del telefono IP. Il riquadro Dati Enterprise può contenere dati diversi, poiché tiene traccia dell'intero percorso della chiamata.

Riquadro Gestione contatti

Il riquadro Gestione contatti contiene dati Enterprise (sulla sinistra) e informazioni sull'attività chiamate (sulla destra) per tutte le chiamate in ingresso e in uscita.

Figura 6. Riquadro Gestione contatti

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2017	2015	Agent ID	Elizabeth Stuck	00:01:17
DNIS	2015			Total	00:01:17
Layout	default				

È possibile fare clic sul pulsante Mostra/Nascondi Gestione contatti sulla barra degli strumenti per visualizzare o nascondere questo riquadro dell'interfaccia.

Dati Enterprise

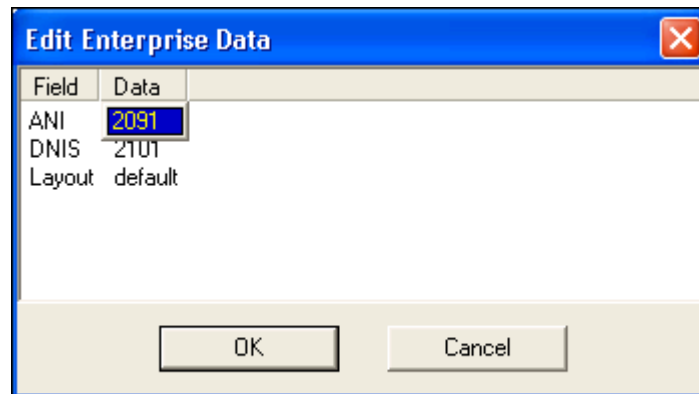
Il riquadro Dati Enterprise visualizza i dati associati alla chiamata selezionata. La scelta dei dati da visualizzare viene effettuata dall'amministratore.

Se l'amministratore consente all'agente di modificare i campi dati, sarà possibile modificare tutti i campi della finestra Dati Enterprise. I dati modificati rimangono con la chiamata quando la si trasferisce a un altro agente.

Per modificare un campo dati:

1. Fare doppio clic sul campo da modificare. Viene visualizzata la finestra Modifica dati Enterprise (Figura 7).

Figura 7. Finestra Modifica dati Enterprise (campo ANI selezionato per la modifica)



2. Modificare i dati.
3. Fare clic su OK.

Attività chiamate

Nella sezione Attività chiamate è visualizzata l'attività per la chiamata selezionata. La Tabella 10 elenca i campi Attività chiamate disponibili.

Tabella 10. Campi Attività chiamate

Campo	Descrizione
Dispositivo	Elenco dei dispositivi attraverso i quali è passata la chiamata.
Tipo	Tipo di dispositivo attraverso il quale è passata la chiamata.
Descrizione	Descrizione del dispositivo attraverso il quale è passata la chiamata.
Totale	Somma di tutte le durate elencate.

Soglie

La soglia rappresenta la durata massima consentita di permanenza di una chiamata in uno specifico dispositivo o contact center. L'amministratore può assegnare valori di soglia di attenzione o avviso per ogni tipo di dispositivo o anche un valore di soglia totale per una chiamata.

Se la durata di una chiamata supera i valori di attenzione o avviso definiti, viene visualizzata un'icona di segnalazione nel riquadro Attività chiamate accanto al dispositivo. Tali icone sono:



Attenzione



Avviso

Riquadro Browser integrato

Il riquadro del browser integrato consente di visualizzare pagine Web intranet e Internet per offrire assistenza ai clienti. L'amministratore può configurare un determinato sito Web, da visualizzare come pagina iniziale e aggiungere un elenco dei siti di lavoro (simili ai "preferiti" del browser Web) che consentono di passare rapidamente ai siti Web più utilizzati.

Il riquadro del browser integrato contiene le seguenti sezioni:

- Barra degli strumenti del browser integrato
- Elenco a discesa Siti di lavoro
- Campo Indirizzo modificabile (se configurata dall'amministratore)
- Browser

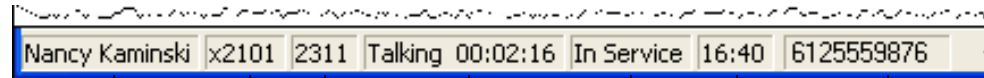
Il browser integrato può contenere da una a sei schede, in ognuna delle quali può essere visualizzata una pagina Web diversa. La prima scheda è riservata alle pagine delle quali il supervisore ha eseguito il push per consentire la gestione delle chiamate, mentre le restanti schede sono destinate a un utilizzo generale. Il numero di schede dipende dalle impostazioni configurate dall'amministratore.

Per ulteriori informazioni su questo riquadro, vedere ["Utilizzo del browser integrato" a pagina 69](#).

Barra di stato

La barra di stato visualizza le informazioni correnti sull'agente e su Agent Desktop (Figura 8).

Figura 8. Barra di stato



Nancy Kaminski	x2101	2311	Talking	00:02:16	In Service	16:40	6125559876
Agente agente	Agente agente	Agente ID	Stato corrente dell'agente ACD e tempo trascorso in tale stato	Stato corrente delle funzionalità CAD	Ora corrente del sistema in formato	Numero di telefono del cellulare dell'agente (solo agenti mobili)	

In caso di errore di un servizio, lo stato cambia da “In servizio” a “Servizio parziale” o “Fuori servizio”. Per visualizzare le funzionalità che sono influenzate dall'interruzione del servizio, fare doppio clic sul campo di stato. Viene visualizzata un finestra popup che contiene le funzionalità attive o inattive.

Per ulteriori informazioni sulla finestra popup di stato e la funzione di ripristino automatico dei servizi, vedere [“Ripristino automatico dei servizi” a pagina 75](#).

Preferenze desktop

Se l'amministratore configura la barra degli strumenti in modo tale da consentire l'accesso al pulsante Preferenze, è possibile modificare il funzionamento della finestra di Agent Desktop e le opzioni di accessibilità.

Per impostare le preferenze del desktop:

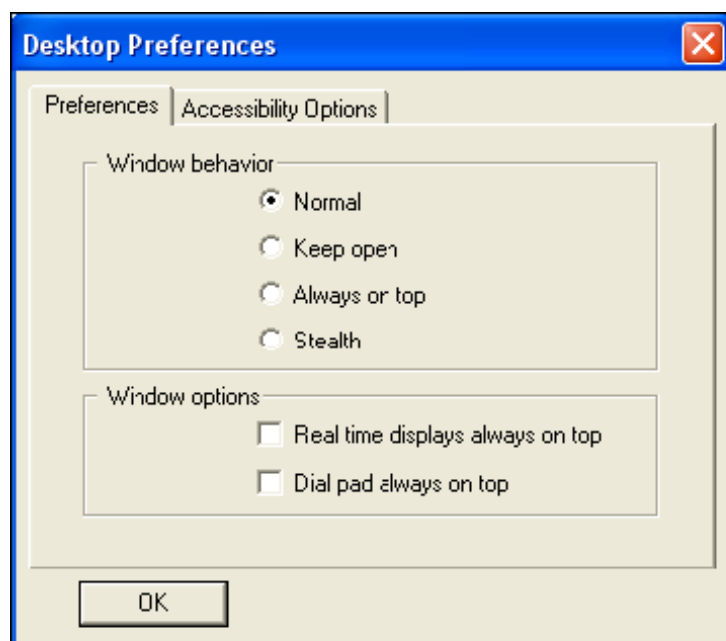
1. Fare clic su Preferenze sulla barra degli strumenti. Viene visualizzata la finestra di dialogo Preferenze Desktop (Figura 9).
2. Selezionare le preferenze desiderate in ciascuna scheda e fare clic su OK.

Impostazione della modalità di funzionamento della finestra e della modalità relativa alle opzioni della finestra

Per impostazione predefinita, Agent Desktop viene ridotto a icona quando è inattivo e si apre quando sono presenti chiamate attive (modalità Normale). Se l'amministratore ha consentito di scegliere la modalità di funzionamento della finestra, è possibile modificare tale modalità e le modalità relative alle opzioni della finestra nella scheda Preferenze della finestra di dialogo Preferenze Desktop (Figura 9). Il comportamento impostato viene mantenuto tra le varie sessioni.

Se l'amministratore non ha consentito di controllare la modalità di comportamento della finestra, la scheda è nascosta e il funzionamento della finestra sarà quello selezionato dall'amministratore.

Figura 9. Finestra Preferenze Desktop - scheda Preferenze



La [Tabella 11](#) elenca le modalità disponibili.

Tabella 11. Modalità di funzionamento della finestra

Modalità	Descrizione
Normale	Predefinita. La finestra viene visualizzata quando sono presenti chiamate ed è ridotta a icona quando non è attiva.
Tieni aperta	La finestra resta aperta quando non è attiva.
Sempre in primo piano	La finestra resta aperta quando non è attiva ed è posizionata sopra le altre applicazioni aperte.
Nascosta ma attiva	La finestra viene visualizzata come icona sulla barra delle applicazioni (angolo in basso a destra del desktop, accanto all'ora) e viene mostrata solo se si fa doppio clic su di essa o viene ricevuto un Messaggio team.

La [Tabella 12](#) elenca le opzioni della finestra disponibili.

Tabella 12. Opzioni della finestra

Opzione	Descrizione
Visualizzazioni in tempo reale sempre in primo piano*	La finestra Visualizzazioni agente in tempo reale resta aperta quando non è attiva ed è posizionata sopra le altre applicazioni aperte.
Tastierino numerico sempre in primo piano*	La finestra Tastierino numerico resta aperta quando non è attiva ed è posizionata sopra le altre applicazioni aperte.

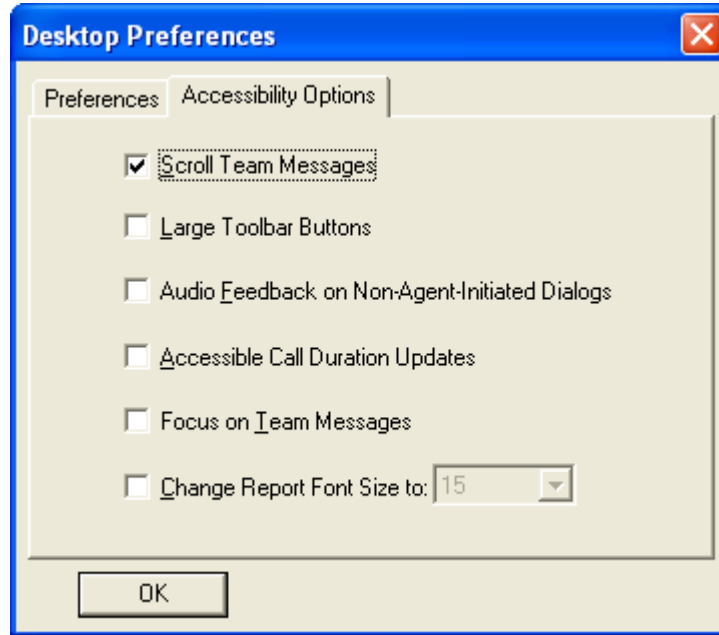
* se si sceglie di avere sempre in primo piano la visualizzazione in tempo reale e il tastierino numerico, la più recente delle due finestre aperte sarà visualizzata nella parte superiore.

Opzioni di accessibilità

Messaggi team fissi. Se si utilizza un'utilità per la lettura dello schermo con Agent Desktop, i messaggi team scorrevoli (modalità predefinita) possono essere difficili da leggere. È possibile disattivare la funzionalità di scorrimento e disporre di messaggi team fissi deselezionando la casella di controllo Scorri messaggi team sulla scheda Opzioni di accessibilità ([Figura 10](#)).

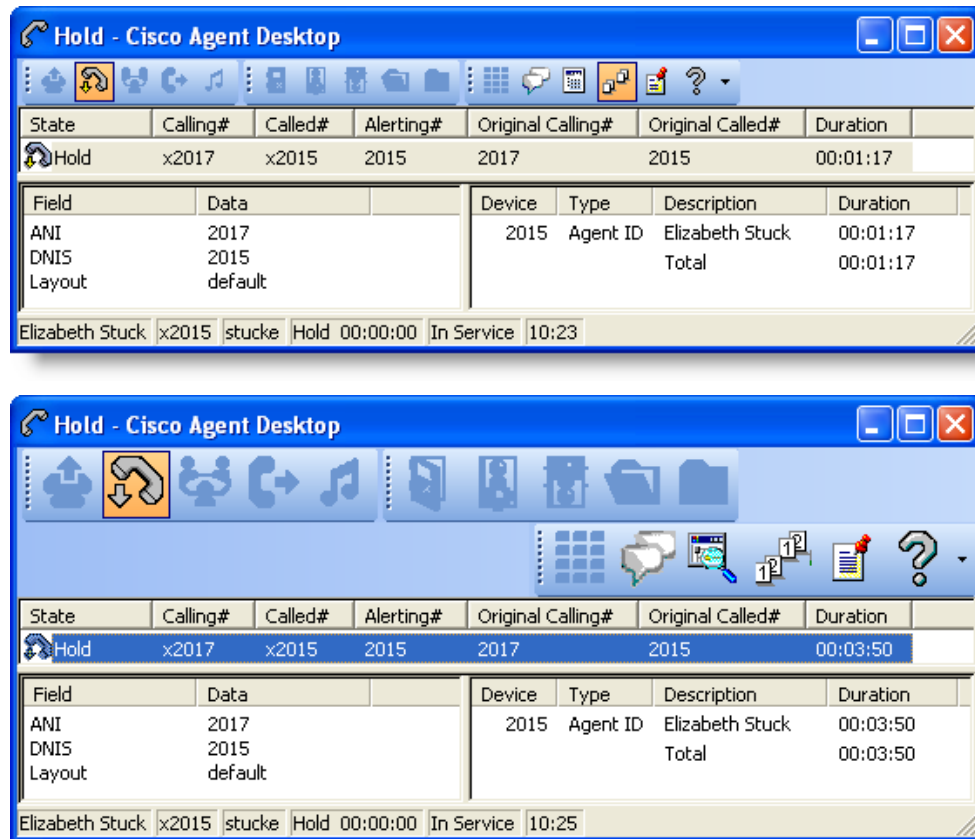
NOTA: Il funzionamento del messaggio team impostato verrà mantenuto nelle varie sessioni. Non è necessario reimpostare questo funzionamento a ogni avvio di Agent Desktop.

Figura 10. Finestra Preferenze Desktop - scheda Opzioni di accessibilità



Dimensioni delle icone. È possibile modificare le dimensioni dei pulsanti della barra degli strumenti, dal valore predefinito di 16×16 pixel a 32×32 pixel (Figura 11) selezionando la casella di controllo Pulsanti grandi. Notare che se lo spazio per le barre degli strumenti complete non è sufficiente, una barra degli strumenti viene spostata automaticamente su un'altra riga.

Figura 11. Pulsanti grandi e piccoli della barra degli strumenti



Feedback audio. Selezionare la casella di controllo Feedback audio per finestre di dialogo non avviate da agente per attivare il suono di un tono quando sul desktop dell'agente viene visualizzata una finestra di dialogo attivata da un altro utente. Tra queste finestre di dialogo sono incluse, ad esempio, nuove finestre di chat e avvisi all'agente relativi ad azioni di interruzione, intercettazione o registrazione di una chiamata da parte del supervisore.

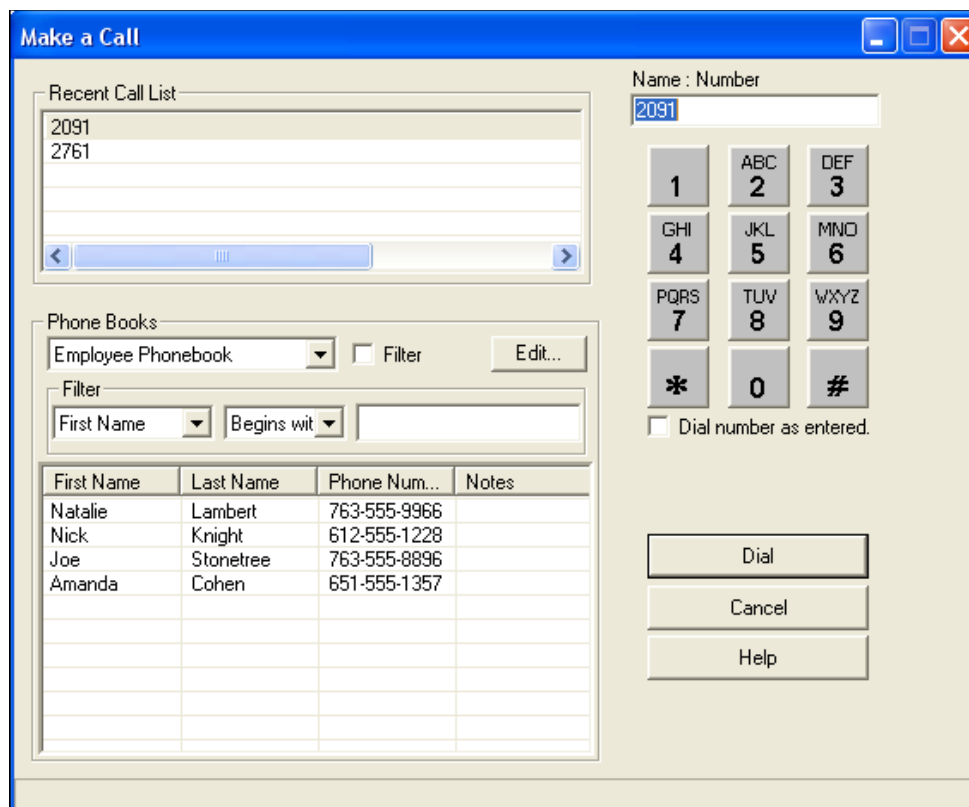
Durata chiamata. Selezionare la casella di controllo Abilita aggiornamenti durate chiamate per fare in modo che il campo Durata venga aggiornato durante una chiamata. Per impostazione predefinita, questa opzione è abilitata. Un campo in continuo aggiornamento potrebbe causare problemi di lettura, pertanto gli agenti con problemi di vista possono decidere di disabilitare tale opzione.

Finestra Tastierino numerico

La finestra Tastierino numerico consente di effettuare chiamate immettendo un numero nel campo Nome : Numero, selezionando un numero dall'elenco chiamate recenti o da una rubrica. È possibile immettere il numero digitandolo o facendo clic sui tasti numerici. È anche possibile premere ALT+P per selezionare la prima voce nella Rubrica impiegati.

NOTA: il nome "Tastierino numerico" è solo l'indicazione generica di questa finestra. In base all'operazione in corso, il nome visualizzato sulla barra del titolo può essere Effettua una chiamata, Trasferisci chiamata o Crea conferenza.

Figura 12. Finestra Tastierino numerico



Una volta aperta, la finestra del tastierino numerico, può rimanere aperta mentre si passa ad altre finestre. In tal modo è possibile utilizzare le altre funzioni di Agent Desktop, ad esempio il browser integrato o le visualizzazioni in tempo reale, mentre si attende la risposta a una chiamata effettuata.

Quando la finestra del tastierino numerico è aperta, sono disattivati tutti i pulsanti di controllo delle chiamate della finestra principale di Agent Desktop tranne il pulsante Aggancia. Quando si desidera utilizzare una funzione diversa da quella eseguita dal tastierino numerico aperto (ad esempio, trasferire una chiamata e il tastierino numerico per l'effettuazione della chiamata è aperto), è necessario prima chiudere il tastierino numerico aperto, quindi fare clic sul pulsante appropriato della barra degli strumenti per aprire il tipo di finestra del tastierino numerico richiesto.

Elenco chiamate recenti

Quando si compone un numero di telefono, esso viene memorizzato automaticamente nell'Elenco chiamate recenti. Questo elenco memorizza fino a 100 voci dalla più recente alla meno recente. Quando il numero di voci supera le 100 unità, il numero di telefono più vecchio viene rimosso dall'elenco.

Agent Desktop verifica che nell'elenco non vengano inseriti numeri di telefono duplicati. Tuttavia, se lo stesso numero di telefono viene inserito due volte con formati diversi, ad esempio, 555-1212 e 5551212, entrambi i numeri verranno inclusi nell'elenco.

Rubriche

Le rubriche sono elenchi di numeri telefonici creati dall'utente (rubrica dei dipendenti) e dall'amministratore di sistema (rubriche pubbliche). Per scegliere la rubrica, fare clic sulla freccia a discesa.

NOTA: l'amministratore può configurare Agent Desktop in modo da non rendere disponibile uno o entrambi i tipi di rubrica.

Rubrica impiegati

È possibile modificare solo la rubrica dei dipendenti. Tutte le altre sono controllate dall'amministratore. La rubrica può avere un numero di voci illimitato.

Per modificare la rubrica dei dipendenti:

1. Nella finestra del tastierino numerico scegliere Rubrica impiegati dall'elenco a discesa Rubriche, quindi fare clic su Modifica. Verrà visualizzata la finestra Editor rubriche.

Figura 13. Finestra Editor rubriche

"Employee Phonebook" phone book

First Name

Last Name

Phone Number

Notes

First Name	Last Name	Phone Num...	Notes
Natalie	Lambert	763-555-9966	
Nick	Knight	612-555-1228	
Joe	Stonetree	763-555-8896	
Amanda	Cohen	651-555-1357	

2. Scegliere una delle seguenti opzioni.

NOTA: il campo N. telefono consente solo i seguenti caratteri:

0-9, a-z, A-Z e ' () + , - . / : = ? e spazio

Se si immette qualsiasi altro carattere, viene visualizzato un messaggio che elenca i caratteri consentiti. Il carattere non consentito immesso sarà sostituito da un punto interrogativo in modo tale da poterlo sostituire con un altro consentito.

- Per aggiungere una nuova voce, completare i campi Nome, Cognome e N. telefono, quindi fare clic su Aggiungí (è obbligatorio solo il numero di telefono).
 - Per modificare una voce esistente, selezionare la voce per visualizzarla nei campi di modifica, fare clic su Modifica, quindi effettuare le modifiche desiderate.
 - Per eliminare una voce, selezionarla e fare clic su Elimina.
3. Dopo aver completato le modifiche, fare clic su OK.

Filtro per la rubrica

Il filtro per la rubrica consente di trovare in modo più semplice le voci desiderate. Il filtro consente di limitare le voci elencate nella finestra della rubrica. È possibile utilizzare uno dei quattro campi della rubrica per filtrare le voci desiderate.

Per utilizzare il filtro per la rubrica:

1. Nella finestra del tastierino numerico ([Figura 12 a pagina 36](#)), selezionare la casella di controllo Filtro.
2. Dall'elenco a discesa Filtro, selezionare la modalità di applicazione dei filtri alle voci. Nelle prime due caselle di riepilogo a discesa selezionare i criteri del filtro, il filtro da utilizzare e il metodo per filtrare. Nel terzo campo, immettere la stringa filtro.

Ad esempio, se si desidera visualizzare tutte le voci della rubrica in base ai contatti il cui cognome inizia con "J", selezionare "Cognome" dal primo elenco a discesa, "Inizia con" dal secondo elenco a discesa e immettere "J" nel terzo campo.

Il filtro diventa attivo appena si immette la stringa filtro nel terzo campo.

3. Per disattivare il filtro per la rubrica, deselezionare la casella di controllo Filtro o eliminare la stringa filtro nel terzo campo. L'intera rubrica sarà nuovamente visibile.

Campo Nome : Numero

Utilizzare il campo Nome : Numero per immettere il numero telefonico da comporre. L'indicazione di un nome è facoltativa, ma se viene immesso, deve essere separato dal numero telefonico da due punti e uno spazio, ad esempio:

Mario Rossi: 612-555-1212

I numeri di telefono possono essere immessi con o senza spazi, parentesi e trattini, poiché viene ignorato qualsiasi carattere non alfanumerico.

È anche possibile selezionare un numero telefonico dall'Elenco chiamate recenti o da una rubrica, che verrà quindi visualizzato nel campo Nome : Numero.

In relazione alla configurazione del piano di numerazione scelta dall'amministratore di sistema, Agent Desktop può aggiungere automaticamente ai numeri immessi i codici di accesso locali e per interurbane. Per informazioni rivolgersi all'amministratore.

Casella di controllo Componi il numero come immesso

Per evitare ogni tipo di formattazione automatica (ad esempio, codici di accesso locali e per interurbane), selezionare la casella di controllo Componi il numero come immesso prima di fare clic su Componi. Quando si seleziona questa casella di controllo, Agent Desktop compone il numero esattamente come riportato nel campo Nome : Numero.

Gestione delle chiamate

Quando ci si connette a Agent Desktop, è possibile utilizzare Agent Desktop, un telefono IP o IP Communicator per gestire le chiamate telefoniche. Nelle procedure riportate in questa sezione si presume che l'agente utilizzi l'interfaccia di Agent Desktop per gestire le chiamate.

Configurazioni a linea singola e a più linee

Se il sistema è configurato per utilizzare una sola linea, Agent Desktop controlla e visualizza solo le chiamate ACD. Non è possibile rispondere a chiamate non ACD con Agent Desktop: queste chiamate non sono visualizzate nel riquadro dei contatti. È necessario rispondere mediante un telefono IP o IP Communicator.

Se il sistema è configurato per utilizzare più linee, Agent Desktop controllerà e visualizzerà le chiamate ricevute su interni sia ACD che non ACD. Per controllare le chiamate nel riquadro dei contatti di Agent Desktop, selezionare la chiamata nel riquadro, quindi eseguire l'azione desiderata.

Sia per la configurazione a linea singola che per quella a più linee, per ricevere una chiamata ACD è necessario aver eseguito l'accesso ed essere nello stato Pronto. Per ricevere una chiamata non ACD lo stato è influente. Lo stato agente non cambia quando si riceve una chiamata non ACD.

Immissione di numeri telefonici

Quando si compone un numero telefonico, è possibile utilizzare i seguenti metodi per immettere il numero telefonico nel campo Nome : Numero nel tastierino numerico.

- Digitare il numero telefonico sulla tastiera del PC.
- Selezionare i numeri dalla finestra del tastierino numerico.
- Selezionare un numero esistente dall'elenco delle chiamate recenti o da una rubrica.

È possibile immettere solo un numero oppure un nome e un numero. Utilizzare il formato **nome : numero**. Per separare il nome dal numero è necessario inserire i due punti e uno spazio.

Quando si immette il numero, anche se si inseriscono trattini, parentesi o spazi, verranno letti solo i numeri. In base alla configurazione di Agent Desktop, potrebbe non essere necessario includere i codici di accesso locali o per interurbane. Per informazioni rivolgersi all'amministratore.

Nelle seguenti sezioni, quando viene indicato di immettere un numero nel campo Nome : Numero, è possibile immetterlo utilizzando qualsiasi di questi metodi.

Risposta a una chiamata

Per rispondere a una chiamata:

- Fare clic su Rispondi.

Per terminare una chiamata:

- Fare clic su Aggancia.

Esecuzione di una chiamata

Per poter effettuare una chiamata è necessario aver attivato lo stato Non pronto. Il pulsante Effettua chiamata è disattivato quando si è nello stato Pronto.

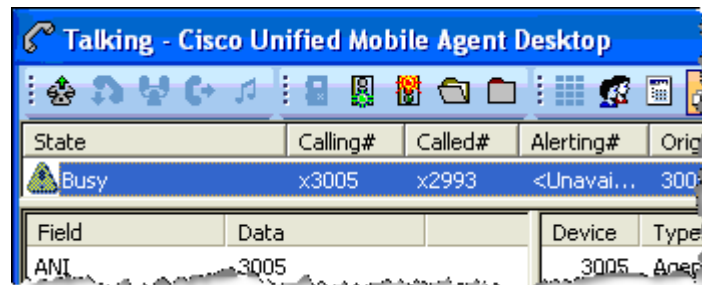
Per effettuare una chiamata:

1. Fare clic su Effettua chiamata. Verrà visualizzata la finestra Effettua una chiamata.
2. Immettere un numero nel campo Nome : Numero.
3. Fare clic su Componi.

NOTA: se l'utente è un agente mobile che utilizza la modalità chiamata per chiamata, quando si effettua una chiamata in uscita il telefono in uso squillerà prima del telefono di destinazione. Il telefono di destinazione squillerà solo dopo aver risposto al telefono in uso.

NOTA: gli agenti mobili che effettuano una chiamata a un telefono occupato, non sentiranno il tono di occupato, ma solo silenzio. Nel riquadro Aspetto contatto viene comunque visualizzato lo stato Occupato.

Figura 14. Agente mobile - stato Occupato



Inserimento di toni durante una chiamata

In alcune situazioni, potrebbe essere necessario inserire dei toni durante una chiamata. Ad esempio, durante l'accesso al sistema IVR (Interactive Voice Response), potrebbe essere richiesta l'immissione di uno o più numeri per indicare una scelta di menu o un numero di account.

È possibile inserire dei toni durante una chiamata facendo clic sui pulsanti appropriati nella finestra Toni.

Per inserire toni:

1. Quando viene richiesto di digitare numeri durante una chiamata, fare clic su Toni. Verrà visualizzato il tastierino numerico (Figura 15) .

Figura 15. Tastierino numerico a toni



2. Immettere i numeri e/o i simboli desiderati, quindi fare clic su Fine. Il tastierino si chiuderà e verrà visualizzata nuovamente l'interfaccia di Agent Desktop.

Inserimento di toni durante una chiamata di consultazione (per trasferimento o conferenza)

È possibile che sia necessario inserire dei toni anche durante una chiamata di **consultazione**. Ad esempio, dopo l'apertura della finestra Crea conferenza e la composizione di un numero, il sistema IVR potrebbe richiedere l'immissione di uno o più numeri per indicare una scelta di menu. È possibile inserire dei toni durante una chiamata di consultazione facendo clic sui pulsanti appropriati nella finestra Toni oppure digitando i numeri richiesti nella finestra del tastierino numerico.

Per inserire toni durante una chiamata di consultazione:

1. Durante una chiamata fare clic su Trasferimento o Conferenza. Verrà visualizzata la finestra Trasferisci chiamata o Crea Conferenza.
2. Inserire un numero, quindi fare clic su Componi. Il telefono di destinazione squilla.
3. Quando richiesto dal sistema IVR, selezionare la casella di controllo Toni, quindi immettere le cifre e/o i simboli richiesti utilizzando il tastierino numerico o la tastiera del PC. Il tono appropriato viene generato immediatamente dopo l'immissione di ogni cifra o simbolo.
4. Al termine, deselezionare la casella di controllo Toni. In questo modo la funzione relativa ai toni viene disattivata.

NOTA: la casella di controllo Toni viene deselezionata automaticamente quando si chiude la finestra Trasferisci chiamata o Crea Conferenza.

Trasferimento di una chiamata

Esistono i tre i tipi di trasferimento riportati di seguito.

- **Trasferimento con supervisore.** Questo tipo di trasferimento è disponibile per ogni utente di Agent Desktop e viene eseguito facendo clic sul pulsante Trasferisci sulla barra degli strumenti. In questo tipo di trasferimento si specifica il numero a cui si desidera trasferire la chiamata attiva. È possibile riagganciare prima che la terza parte risponda o rimanere in linea e conversare con la terza parte prima di trasferire la chiamata.
- **Trasferimento senza preavviso.** Questo tipo di trasferimento è disponibile solo se l'amministratore ha configurato un pulsante di attività con l'azione di trasferimento senza preavviso. In questo tipo di trasferimento la chiamata attiva viene trasferita direttamente a un numero di telefono predefinito. Dopo aver fatto clic sul pulsante di trasferimento senza preavviso, la chiamata viene trasferita a tale numero e l'agente viene scollegato dalla chiamata.
- **Trasferimento a fase singola.** Questo tipo di trasferimento è disponibile solo se l'amministratore ha configurato un pulsante di attività con l'azione di trasferimento a fase singola. In questo tipo di trasferimento si specifica il numero a cui si desidera trasferire la chiamata. A questo punto, la chiamata viene trasferita direttamente alla terza parte e l'agente viene scollegato.

NOTA: Se durante il trasferimento di una chiamata si verifica un failover, la finestra Tastierino numerico si chiude. Per trasferire la chiamata in attesa, sarà necessario terminare la chiamata al destinatario del trasferimento ed effettuarla di nuovo.

Per trasferire una chiamata:

1. Con una chiamata attiva, fare clic su Trasferimento. Verrà visualizzata la finestra Trasferisci chiamata.
2. Immettere il numero di telefono a cui si desidera trasferire la chiamata nel campo Nome : Numero.
3. Fare clic su Componi. Quando il telefono squilla, il pulsante Componi viene rinominato Trasferimento.
4. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su Trasferisci quando il telefono inizia a squillare. La chiamata viene trasferita e l'agente viene scollegato dalla chiamata.
 - Attendere la risposta, quindi comunicare il trasferimento. Fare clic su Trasferisci. La chiamata verrà trasferita e l'agente verrà scollegato dalla chiamata.

Se si preferisce comunicare il trasferimento, è possibile fare clic su Alterna per passare da una chiamata all'altra. La parte con cui non si sta parlando verrà messa in attesa.

Per trasferire una chiamata utilizzando l'azione di trasferimento senza preavviso:

- Con una chiamata attiva, fare clic sul pulsante dell'attività assegnato all'azione di trasferimento senza preavviso. La chiamata viene trasferita al numero di telefono predefinito e l'agente viene scollegato dalla chiamata.

Per trasferire una chiamata utilizzando l'azione di trasferimento a fase singola:

1. Con una chiamata attiva, fare clic sul pulsante dell'attività assegnato all'azione di trasferimento a fase singola. Verrà visualizzata la finestra Trasferimento chiamata in corso.
2. Immettere il numero di telefono a cui si desidera trasferire la chiamata nel campo Numero.
3. Fare clic su Trasferimento. La finestra Trasferimento chiamata si chiude, la chiamata viene trasferita al numero di telefono e l'agente viene scollegato dalla chiamata.

Esecuzione di una chiamata in conferenza

È possibile aggiungere altri interlocutori a una chiamata attiva per trasformarla in una chiamata in conferenza. Sono presenti i tre tipi di conferenza riportati di seguito.

- **Conferenza con supervisore.** Questo tipo di conferenza è disponibile per ogni utente di Agent Desktop e viene eseguito facendo clic sul pulsante Conferenza sulla barra degli strumenti. In questo tipo di conferenza l'agente specifica il numero che desidera aggiungere alla chiamata attiva. È possibile aggiungere una terza parte senza prima parlare con la persona in questione oppure parlare con la terza parte prima di creare la conferenza.
- **Conferenza senza preavviso.** Questo tipo di conferenza è disponibile solo se l'amministratore ha configurato un pulsante di attività con l'azione di conferenza senza preavviso. In questo tipo di conferenza un numero di telefono predefinito viene aggiunto direttamente alla chiamata attiva.
- **Conferenza a fase singola.** Questo tipo di conferenza è disponibile solo se l'amministratore ha configurato un pulsante di attività con l'azione di conferenza a fase singola. In questo tipo di conferenza l'agente specifica il numero che desidera aggiungere direttamente alla chiamata attiva.

NOTA: se si utilizza una conferenza senza preavviso per aggiungere altre persone alla chiamata, è possibile che la chiamata non venga contrassegnata come chiamata in conferenza.

NOTA: Se durante la creazione della conferenza si verifica un failover, la finestra Tastierino numerico si chiude. Per completare la conferenza, è necessario terminare la chiamata al destinatario della conferenza e quindi effettuarla di nuovo.

Per effettuare una chiamata in conferenza:

1. Con una chiamata attiva, fare clic su Conferenza. Verrà visualizzata la finestra Crea conferenza.
2. Immettere il numero di telefono della persona che si desidera aggiungere alla chiamata nel campo Nome : Numero.
3. Fare clic su Componi. Quando il telefono squilla, il pulsante Componi si trasforma nel pulsante Aggiungi alla conferenza.
4. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su Aggiungi alla conferenza quando il telefono squilla. La terza parte viene aggiunta alla conferenza.
 - Attendere la risposta, quindi comunicare la conferenza. Fare clic su Aggiungi a conferenza per aggiungere la persona alla conferenza.

Se si preferisce comunicare la conferenza, è possibile fare clic su Alterna per passare da una chiamata all'altra. La parte con cui non si sta parlando verrà messa in attesa.

5. Per aggiungere più persone alla chiamata in conferenza, ripetere la procedura dal passaggio 1 al 4 per ogni persona da aggiungere.

NOTA: il limite superiore del numero di partecipanti alla chiamata in conferenza è determinato in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Per informazioni sul numero massimo configurato per il contact center, consultare il supervisore.

Per creare una conferenza utilizzando l'azione di conferenza senza preavviso:

- Con una chiamata attiva, fare clic sul pulsante dell'attività assegnato all'azione di conferenza senza preavviso. Il numero di telefono predefinito verrà aggiunto direttamente alla chiamata.

Per creare una conferenza utilizzando l'azione di conferenza a fase singola:

1. Con una chiamata attiva, fare clic sul pulsante dell'attività assegnato all'azione di conferenza a fase singola. Verrà visualizzata la finestra Crea conferenza.
2. Immettere il numero di telefono da aggiungere alla chiamata nel campo Numero e fare clic su Aggiungi a conferenza. Il numero di telefono verrà aggiunto direttamente alla chiamata.

Coinvolgimento del supervisore

Il supervisore può essere coinvolto nel contatto dell'agente con i clienti in diversi modi:

- Intervenendo nella chiamata con il cliente.
- Modificando lo stato dell'agente.
- Eseguendo il push (invio) di pagine Web che l'agente può visualizzare nel browser integrato.

Coinvolgimento nella chiamata

Il supervisore può essere coinvolto nelle chiamate ricevute dall'agente nei seguenti modi:

- Aggiungendosi alla chiamata, ovvero intervenendo in una conversazione con un cliente, imponendo pertanto una conferenza
- Intercettando una chiamata, ovvero imponendo il trasferimento di una chiamata al proprio numero.
- Monitorando le chiamate.
- Registrando le chiamate per un successivo esame.

Gli agenti vengono informati mediante una finestra popup quando il supervisore si aggiunge alla chiamata o la intercetta. Il monitoraggio o la registrazione delle chiamate possono essere o meno notificati all'agente, in base alla configurazione del sistema.

Coinvolgimento del browser

Il supervisore può eseguire il push (invio) di una pagina Web selezionata nella finestra del browser integrato. In questo modo può aiutare l'agente durante una chiamata fornendo informazioni utili per il colloquio con un cliente.

La pagina Web della quale viene eseguito il push viene sempre visualizzata nella prima scheda nel browser integrato. Quando il supervisore esegue il push di una pagina, la relativa scheda del browser lampeggia per attirare l'attenzione dell'agente.

Coinvolgimento dello stato agente

Il supervisore può modificare lo stato agente dell'utente, disconnettendo quest'ultimo da Agent Desktop. L'agente non riceve alcuna notifica quando il supervisore modifica il suo stato. L'agente può identificare il suo stato corrente in base al pulsante della barra degli strumenti attivato o disattivato o esaminando il campo dello stato nella barra di stato.

Stati agente

Agent Desktop consente di modificare lo stato agente ACD tramite i pulsanti di stato agente. Saranno disponibili solo le opzioni di stato valide per lo stato corrente dell'agente.

È possibile modificare lo stato agente durante una chiamata (in stato Conversazione). Lo stato agente cambierà in quello selezionato dopo aver chiuso la chiamata.

I pulsanti di stato agente indicano lo stato selezionato, non quello corrente. Ad esempio, se si seleziona il pulsante dello stato Lavoro non pronto durante una chiamata, tale pulsante risulta premuto. Lo stato corrente viene visualizzato nella barra di stato.

La [Tabella 13](#) elenca gli stati agente disponibili.

Tabella 13. Stati agente

Stato	Descrizione
In attesa	L'agente è impegnato in una conversazione con un cliente o ha messo la chiamata in attesa. Questo stato viene impostato automaticamente da ACD e non è associato ad alcun pulsante.
Disconnessione	L'agente è disconnesso da ACD.
Non pronto	L'agente non può ricevere chiamate ACD.
Pronto	L'agente può ricevere chiamate ACD.
Prenotato	L'agente è temporaneamente isolato per ricevere una determinata chiamata ACD oppure Unified Outbound Dialer. Lo stato cambia in Conversazione quando l'agente risponde alla chiamata. Se non si risponde alla chiamata nel limite di tempo specificato dall'amministratore di sistema, ACD attiva lo stato Non pronto. Lo stato Riservato viene impostato automaticamente da ACD e non è associato ad alcun pulsante. Questo stato può essere attivo anche se non ci sono chiamate in arrivo, ma l'agente è in attesa di una chiamata.
Conversazione	L'agente è al telefono con un cliente o un altro agente. Questo stato viene impostato automaticamente da ACD e non è associato ad alcun pulsante.

Tabella 13. Stati agente (continua)

Stato	Descrizione
Non pronto a lavorare	<p>L'agente sta completando del lavoro per una chiamata precedente e non può ricevere chiamate ACD. Si passa allo stato Non pronto nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vengono immessi dati di riepilogo, se consentito dall'amministratore di sistema. • Un timer impostato in ACD raggiunge il tempo limite, se ACD utilizza questa funzionalità. • Viene modificato manualmente lo stato dopo l'immissione dei dati di riepilogo.
Pronto a lavorare	<p>L'agente sta completando del lavoro per una chiamata precedente e può ricevere chiamate ACD. Si passa allo stato Pronto nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vengono immessi dati di riepilogo, se consentito dall'amministratore di sistema. • Un timer impostato in ACD raggiunge il tempo limite, se ACD utilizza questa funzionalità. • Viene modificato manualmente lo stato dopo l'immissione dei dati di riepilogo.

Utilizzo della funzione Chat

La funzione Chat consente di inviare messaggi immediati ai membri del team e ai supervisori. Inoltre, se la configurazione in uso comprende il server Cisco Unified Presence, è possibile inviare messaggi immediati a utenti che non siano agenti che utilizzano il client Unified Presence.

NOTA: non è possibile dialogare in chat con agenti connessi a Cisco Agent Desktop - Browser Edition (CAD-BE).

NOTA: se il pulsante Chat non è disponibile sulla barra degli strumenti, significa che l'amministratore ha configurato Agent Desktop in modo che non sia possibile iniziare una sessione di chat. Tuttavia, è sempre possibile rispondere a messaggi chat in ingresso.

NOTA: se si effettua la disconnessione durante una chat, la copia del registro della chat viene persa, la finestra di Chat corrente viene chiusa e viene aperta una nuova finestra di Chat per poter continuare la comunicazione. Il registro completo della chat resta comunque presente nella finestra di Chat dell'altra persona.

Di seguito sono elencate alcune funzioni delle chat:

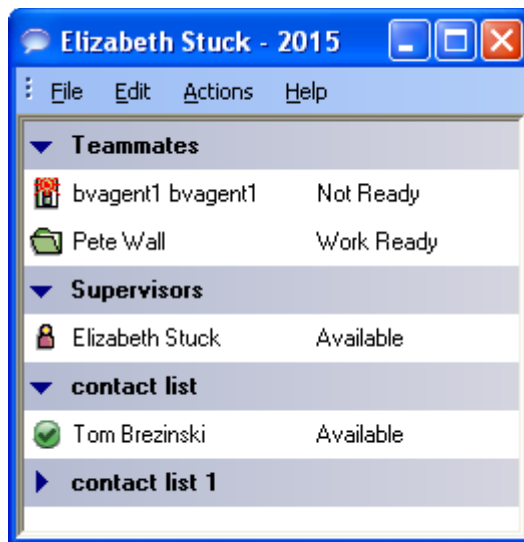
- Una sessione chat è tra l'utente e un'altra persona.
- È possibile partecipare a più sessioni di chat simultanee.
- La barra del titolo della finestra Sessione chat riporta il nome della persona con cui si sta intrattenendo una conversazione chat.
- Se si contrassegna un messaggio chat con priorità 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.
- Finché Agent Desktop rimane aperto, è possibile inviare e ricevere messaggi di chat anche dopo la disconnessione dall'ACD.

Per avviare una sessione di chat:

1. Sulla barra degli strumenti fare clic su Chat. Viene visualizzata la finestra Selezione chat (Figura 16).

NOTA: la finestra elenca in nomi e lo stato delle persone con le quali è possibile intrattenere una conversazione: membri del team, supervisor, membri degli elenchi contatti (se l'agente è connesso a Unified Presence) e partecipanti alle chiamate in conferenza a cui partecipa l'agente.

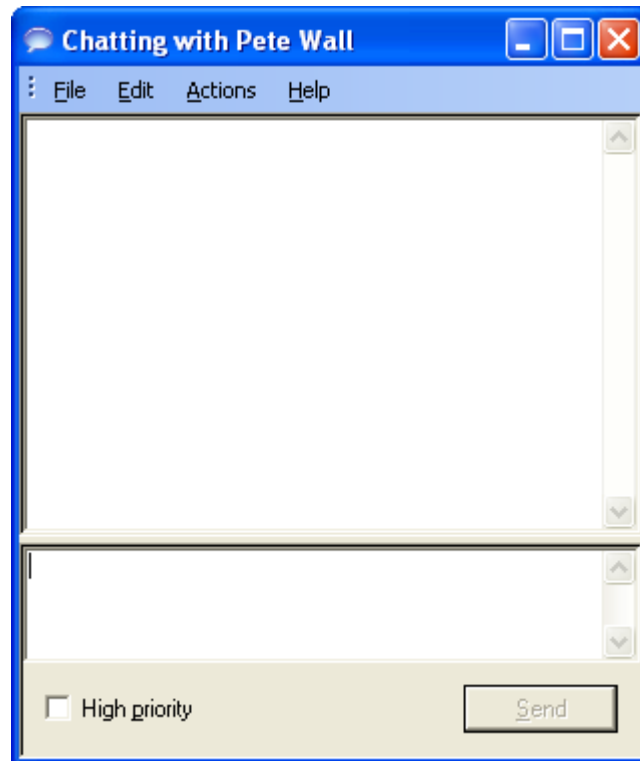
Figura 16. Finestra Selezione chat



La finestra Selezione chat visualizza quattro elenchi di contatti denominati membri del team, supervisor, 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 l'agente ha eseguito l'accesso in Unified Presence. Tenere presente che l'ultimo elenco di contatti è chiuso (i membri non sono visibili).

2. Fare doppio clic sul nome della persona che si desidera invitare in chat. Viene visualizzata una finestra Chat e una sessione viene avviata con la persona selezionata (Figura 17).

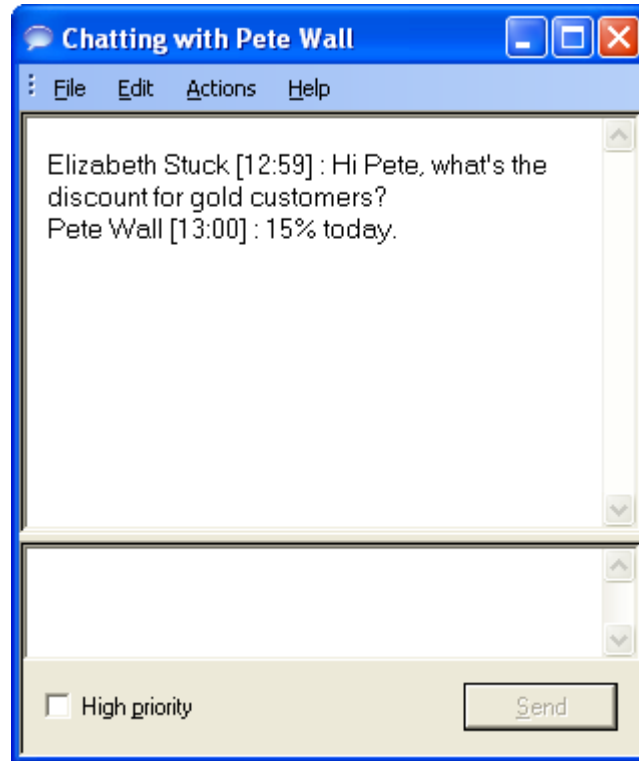
Figura 17. Finestra Chat



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 18. Finestra Chat



Per concludere una sessione di chat:

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

Pulsante attività per messaggio chat con priorità alta

È possibile che sia stato configurato un pulsante attività per l'invio ai supervisori di messaggi chat con priorità elevata. Questo messaggio predefinito (ad esempio, "Per cortesia intervieni nella mia chiamata") è configurato dall'amministratore e viene visualizzato nella finestra Chat sul desktop del proprio supervisore. Tale messaggio funziona come un messaggio chat inviato che viene contrassegnato ad alta priorità.

Utilizzo della registrazione

È possibile registrare chiamate se l'amministratore ha configurato la postazione per tale scopo e se si sta utilizzando la versione Avanzata o Premium di Agent Desktop. L'amministratore personalizza la barra degli strumenti dell'agente con due pulsanti attività: uno avvia la registrazione, mentre l'altro la interrompe.

NOTA: I pulsanti attività predefiniti sono cerchi verdi con numeri al loro interno (ad esempio, 1). Il loro utilizzo sulla barra degli strumenti di Agent Desktop è facoltativo. L'amministratore può scegliere di utilizzare altri pulsanti per la funzione di registrazione.



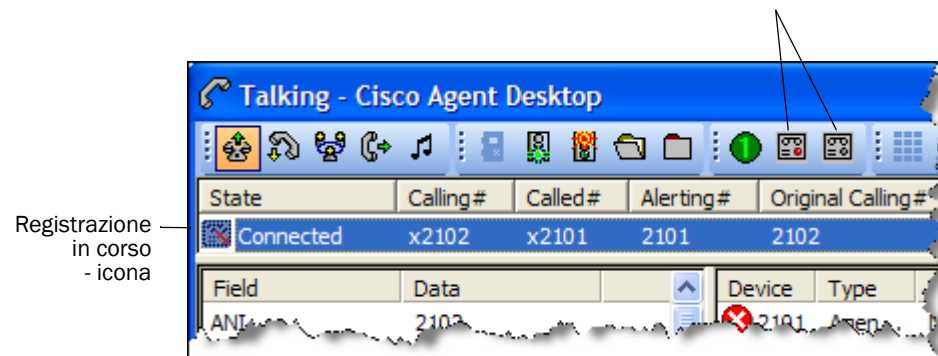
Quando si registra una chiamata, l'icona accanto alle informazioni delle chiamate nel riquadro Attività chiamate cambia dall'icona Conversazione () all'icona Registrazione () (Figura 19).

Figura 19. Registrazione di una chiamata

In questa istanza di Agent Desktop, per avviare e interrompere la registrazione, vengono utilizzate le icone personalizzate e non i pulsanti attività.



Quando si registra una chiamata, tenere presente quanto segue:

- La registrazione viene avviata quando si è connessi alla chiamata di un cliente e si fa clic sul pulsante Avvia registrazione.
- La registrazione si conclude automaticamente al termine della chiamata selezionata oppure quando si seleziona il pulsante Interrompi registrazione.
- Non è possibile utilizzare il pulsante Interrompi registrazione per interrompere una registrazione avviata dal supervisore. Se, in questo tipo di situazione, si seleziona Interrompi registrazione, l'icona di registrazione scomparirà dal riquadro Attività chiamate, ma la registrazione della chiamata continuerà fino a quando non verrà interrotta dal supervisore.
- Il supervisore può interrompere una registrazione avviata dall'agente.
- Soltanto il supervisore può riprodurre le registrazioni effettuate dall'agente.

Cisco Unified Outbound Dialer

Se configurata dall'amministratore, la copia di Agent Desktop in uso potrebbe includere la barra degli strumenti di Cisco Unified Outbound Dialer. I pulsanti che appaiono sulla barra degli strumenti sono determinati dal tipo di campagna di composizione impostata dall'amministratore:

- **Progressive** (Progressiva). In modalità di composizione Progressive, viene composto un numero fisso di linee in uscita per ogni agente disponibile.
- **Predictive** (Stimata). Nella modalità di composizione Predictive, un algoritmo matematico determina il numero di linee in uscita da utilizzare per ogni agente disponibile. Questo algoritmo varia nel tempo in base alle condizioni del contact center.
- **Anteprima**. Nella modalità di composizione Anteprima, le informazioni sul cliente appaiono sul desktop dell'agente prima che la chiamata del cliente gli venga trasferita. L'agente può quindi accettare, rifiutare o ignorare la chiamata proposta.
- **Anteprima diretta**. In modalità di composizione Anteprima diretta, una chiamata è pronta per essere composta dal Dialer e le informazioni del cliente appaiono sul desktop. Quando l'agente fa clic su Accetta, la chiamata viene effettuata e l'agente viene collegato al cliente senza alcuna attesa.

NOTA: La modalità chiamata per chiamata di Cisco Unified Mobile Agent non supporta Unified Outbound Dialer. La modalità permanente supporta Unified Outbound Dialer.

Barra degli strumenti di Unified Outbound Dialer

Nella [Tabella 14](#) sono visualizzati i pulsanti della barra degli strumenti di Unified Outbound Dialer e ne sono descritti il funzionamento e la modalità di composizione in cui vengono utilizzati.

Tabella 14. Pulsanti della barra degli strumenti di Unified Outbound Dialer e relative funzioni


Icona	Nome, tasto di scelta rapida e descrizione	AntDir	Pred.	Antepr.	Progr.
	Accetta (ALT+MAIUSC+A) Il sistema chiama il cliente e trasferisce la chiamata all'agente.	x	x	x	x

Tabella 14. Pulsanti della barra degli strumenti di Unified Outbound Dialer e relative funzioni (continua)









Icona	Nome, tasto di scelta rapida e descrizione	AntDir	Pred.	Antepr.	Progr.
	Rifiuta (ALT+MAIUSC+R) Il sistema rifiuta la chiamata corrente e annulla la prenotazione della chiamata in uscita sull'agente. A questo punto, il sistema può offrire all'agente un'altra chiamata in uscita o una nuova chiamata in ingresso.	x		x	
	Rifiuta e chiudi (ALT+MAIUSC+U) Il sistema rifiuta la chiamata corrente e chiude il record affinché non possa più essere chiamato.	x		x	
	Ignora (ALT+MAIUSC+S) Il sistema ignora la chiamata corrente e presenta la chiamata di un altro cliente.	x		x	
	Ignora e chiudi (ALT+MAIUSC+T) Il sistema ignora la chiamata corrente e chiude il record affinché non possa più essere chiamato.	x		x	
	Ignora e vai a successivo (ALT+MAIUSC+K) Il sistema ignora la chiamata e visualizza un menu con queste opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • Numero errato (ALT+MAIUSC+W): l'agente viene informato che il numero chiamato è errato. Al termine della chiamata, il sistema chiama altri numeri di telefono di clienti. • Non in casa (ALT+MAIUSC+N): l'agente viene informato che il cliente è assente. Al termine della chiamata, il sistema chiama altri numeri di telefono di clienti. 	x	x	x	x

Tabella 14. Pulsanti della barra degli strumenti di Unified Outbound Dialer e relative funzioni (continua)

Icona	Nome, tasto di scelta rapida e descrizione	AntDir	Pred.	Antepr.	Progr.
	Richiamata (ALT+MAIUSC+C) Visualizza la finestra di dialogo Proprietà della richiamata (Figura 21 a pagina 60). In questa finestra è possibile impostare una data e un'ora in cui richiamare il cliente. La richiamata è possibile solo se l'utente si trova nello stato conversazione o riepilogo in una chiamata Unified Outbound Dialer.	x	x	x	x
	Riclassifica (ALT+MAIUSC+Q) Mostra un menu che consente di riclassificare un numero telefonico di cliente come: <ul style="list-style-type: none"> • Voce (ALT+MAIUSC+V) • Segreteria telefonica (ALT+MAIUSC+M) • Fax/Modem (ALT+MAIUSC+F) • Numero non valido (ALT+MAIUSC+I) 	x			
	Annulla prenotazione (ALT+MAIUSC+D) Il sistema libera l'agente della campagna di chiamata e lo imposta sullo stato Non Pronto. Per partecipare di nuovo alla campagna di chiamata è sufficiente cambiare lo stato in Pronto.	x	x	x	x

Legenda

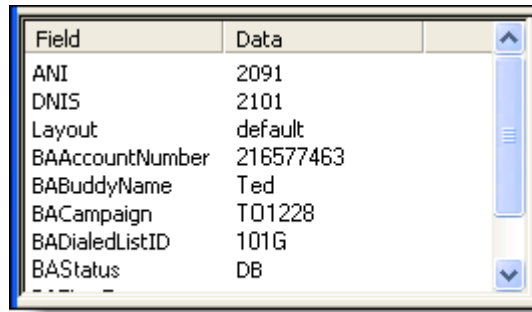
- AntDir. = Anteprima diretta
- Pred. = Predictive
- Ant. = Anteprima
- Progr. = Progressive

Le informazioni sulle chiamate Unified Outbound Dialer vengono visualizzate nel riquadro Dati Enterprise (Figura 20). I nomi di campo dei dati relativi a Unified Outbound Dialer presentano il prefisso "BA".

NOTA: se una chiamata fa parte di una campagna di composizione di tipo Anteprima, la prima lettera nel campo BASTatus sarà una P. se una chiamata fa parte di una campagna di composizione di tipo Anteprima diretta, la prima lettera nel campo BASTatus sarà una D.

NOTA: se una chiamata fa parte di una campagna in modalità di composizione di tipo Progressive o Predictive, non è disponibile alcun dato Enterprise di Unified Outbound Dialer (campi che presentano il prefisso “BA”) fino a quando l’agente non è collegato con il cliente.

Figura 20. Dati Unified Outbound Dialer (riquadro Dati Enterprise)



The image shows a screenshot of a data table with two columns: 'Field' and 'Data'. The table contains the following entries:

Field	Data
ANI	2091
DNIS	2101
Layout	default
BAAccountNumber	216577463
BABuddyName	Ted
BACampaign	T01228
BADialedListID	101G
BAStatus	DB

Richiamata cliente

È possibile pianificare una richiamata con un cliente in qualsiasi modalità di composizione di Unified Outbound Dialer.

Per pianificare una richiamata a un cliente:

1. Nello stato di conversazione o riepilogo, fare clic su Richiamata. Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà della richiamata in cui vengono presentati i dati relativi alla chiamata corrente del cliente (Figura 21)

Figura 21. Finestra di dialogo Proprietà della richiamata

2. Nella sezione Pianifica richiamata, immettere l'ora (HH:MM) e la data (MM/GG/AAAA) in cui richiamare il cliente. È possibile utilizzare il formato a 12 ore o a 24 ore. Nel primo caso è necessario immettere AM o PM.

NOTA: l'ora immessa nel campo Ora del cliente deve essere l'ora locale del cliente e non quella in cui si trova l'agente.

3. Se il cliente desidera essere contattato a un numero di telefono diverso, immettere il numero nel campo Numero del cliente.

NOTA: nelle modalità di anteprema, Progressive e Predictive il numero visualizzato nel campo Numero del cliente corrisponde al numero della porta del dialer, non al numero di telefono del cliente.

4. Fare clic su OK. La chiamata verrà pianificata per essere nuovamente eseguita alla data e ora impostate.

NOTA: il cliente potrebbe non essere richiamato esattamente all'ora specificata se l'ora del computer che ospita ICM è impostata su un'ora diversa rispetto a quella del PC dell'agente.

La richiamata pianificata può essere annullata se la chiamata con il cliente è ancora attiva (nello stato di conversazione) o nello stato di riepilogo dopo la chiamata.

Per annullare una richiamata pianificata a un cliente:

1. Nello stato di conversazione o riepilogo, fare clic su Richiamata. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Proprietà della richiamata in cui sono mostrati dati relativi alla chiamata corrente.
2. Fare clic su Annulla richiamata. La richiamata pianificata verrà annullata.

Visualizzazioni agente in tempo reale

È possibile utilizzare diverse visualizzazioni in tempo reale nella finestra Visualizzazioni agente in tempo reale. Tali visualizzazioni sono:

- Visualizzazione registro stato ACD agente
- Visualizzazione dettagli agente
- Visualizzazione registro chiamate agente
- Visualizzazione statistiche livelli

Le visualizzazioni possono essere ordinate in base a una qualsiasi delle colonne, in ordine crescente o decrescente, facendo clic sull'intestazione della colonna.

Per accedere alla visualizzazione in tempo reale

1. Sulla barra degli strumenti, fare clic su Visualizzazioni in tempo reale. Viene visualizzata la finestra di dialogo Visualizzazioni agente in tempo reale.
2. Dall'elenco a discesa Visualizzazioni agente in tempo reale selezionare la visualizzazione desiderata. In tal modo si passa alla visualizzazione selezionata. È possibile aggiornare le informazioni facendo clic sul pulsante Aggiorna.

Stato di visualizzazione

Ogni finestra di visualizzazione in tempo reale possiede una barra di stato in basso. La barra di stato mostra lo stato corrente della visualizzazione: *Attivo* o *Non attivo*.

Attivo indica che i dati nella visualizzazione sono quelli correnti e si aggiornano a determinati intervalli di tempo. *Non attivo* indica che non è in corso l'aggiornamento dei dati perché il servizio che li genera non ha funzionato e non vengono ricevuti nuovi dati.

Se si fa clic per uscire e si torna a una visualizzazione non attiva o si fa clic sul pulsante Aggiorna, la visualizzazione sarà vuota. Una volta recuperato il servizio, gli ultimi dati appaiono nella visualizzazione e lo stato cambia da Non attivo ad Attivo.

Tutte le visualizzazioni in tempo reale sono sempre disponibili, indipendentemente dallo stato di funzionamento del servizio.

Visualizzazione registro stato ACD agente

La Visualizzazione registro stato ACD agente (Figura 22) mostra un registro di tutte le transizioni di stato del server ACD per il giorno corrente. Le informazioni del registro sono in ordine cronologico.

Figura 22. Visualizzazione registro stato ACD agente

Start Time	Agent State	Wrap-up Data	Reason Code	State Duration
09:17:10	Login		0	00:00:00
09:17:10	Logout		0	00:00:00
09:17:10	Not Ready		0	00:09:28
09:26:38	Logout		0	00:00:00
09:26:39	Logout		0	00:02:22
09:29:00	Logout		0	00:21:15
09:29:02	Logout		0	00:00:00
09:29:02	Not Ready		0	00:00:00
09:50:15	Logout		50003	00:00:00
09:50:15	Not Ready		0	00:00:00
10:38:30	Login		0	00:00:00

Real Time Display: Active

La Tabella 15 descrive i campi elencati nella Visualizzazione registro stato ACD agente.

Tabella 15. Descrizioni dei campi della Visualizzazione registro stato ACD agente

Campo	Descrizione
Ora inizio stato	L'ora in cui è iniziato lo stato agente ACD. L'ora di inizio è basata sull'ora in cui il servizio Registrazione e statistiche ha ricevuto i dati di stato dell'agente ACD da Agent Desktop; pertanto l'ora di inizio riflette l'ora del server Registrazione e statistiche e non l'ora del proprio PC. Se il server Registrazione e statistiche e il PC dell'agente si trovano in località con fusi orari differenti, questo viene considerato.

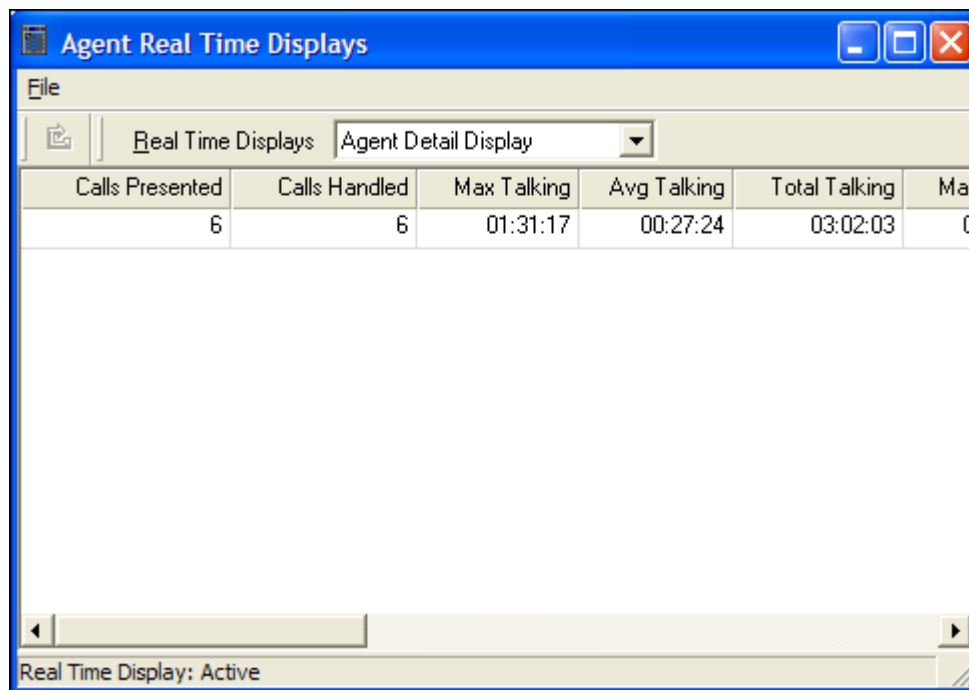
Tabella 15. Descrizioni dei campi della Visualizzazione registro stato ACD agente (continua)

Campo	Descrizione
Stato agente	L'ultimo stato agente ACD scritto nel registro corrisponde allo stato ACD precedente in cui si trovava l'agente. Per calcolare la durata dello stato, lo stato corrente non può essere scritto nel registro fino alla transizione dell'agente allo stato agente ACD successivo.
Dati riepilogo	Qualsiasi dato di riepilogo immesso se lo stato dell'agente a cui si passa è Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare.
Codice motivo	Un numero seguito da una stringa descrittiva tra parentesi che identifica il motivo per il quale l'agente è nello stato corrente. Appare 0 (zero) se non esiste codice motivo. Tale campo si applica solo agli stati Non pronto e Disconnessione.
Durata stato	Il periodo di tempo trascorso nello stato agente in questione.

Visualizzazione dettagli agente

La Visualizzazione dettagli agente (Figura 23) mostra le statistiche delle prestazioni dell'agente per il giorno corrente. Le informazioni vengono aggiornate automaticamente ogni 10 secondi.

Figura 23. Visualizzazione dettagli agente in tempo reale



La [Tabella 16](#) descrive i campi elencati nella Visualizzazione dettagli agente.

Tabella 16. Descrizioni dei campi della Visualizzazione dettagli agente

Campo	Descrizione
Chiamate presentate	Il numero di chiamate in ingresso (ACD o non ACD) recapitate all'interno dell'agente che fanno squillare il telefono.
Chiamate gestite	Numero di chiamate in ingresso (ACD o non ACD) che hanno ricevuto risposta all'interno dell'agente.
Tempo massimo di conversazione	Durata della chiamata più lunga (durata conversazione + durata dell'attesa).
Tempo medio di conversazione	Durata totale in chiamata (tutta la durata della conversazione + tutta la durata dell'attesa) divisa per il numero di chiamate.
Totale conversazioni	Durata totale in chiamata (tutta la durata della conversazione + tutta la durata in attesa).
Tempo massimo di stato Pronto	Il tempo massimo trascorso nello stato Pronto.
Tempo medio di stato Pronto	Il tempo totale trascorso nello stato Pronto diviso per il numero di volte trascorso in questo stato.
Totale stato Pronto	Tempo totale trascorso nello stato Pronto.
Tempo massimo di stato Non pronto	Tempo massimo trascorso nello stato Non pronto.
Tempo medio di stato Non pronto	Il tempo totale trascorso nello stato Non pronto diviso per il numero di volte trascorso in questo stato.
Totale stato Non pronto	Tempo totale trascorso nello stato Non pronto.
Tempo massimo gestione chiamate	Tempo massimo trascorso nello stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare.
Tempo medio gestione chiamate	Tempo totale trascorso nello stato Pronto a lavorare o nello stato Non pronto a lavorare diviso per il numero di volte trascorso in quegli stati.
Totale gestione chiamate	Tempo totale trascorso nello stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare.

Visualizzazione registro chiamate agente

La Visualizzazione registro chiamate agente (Figura 24) mostra un registro giornaliero di tutte le chiamate effettuate e ricevute negli ultimi sette giorni.

Figura 24. Visualizzazione registro chiamate agente

Start Time	Direction	Answered	Calling Party	Called Party	Call Duration
10:10:47	Inbound	Yes	2101	2072	00:11:00
10:53:55	Inbound	Yes	2102	2101	00:23:14
11:27:19	Inbound	Yes	2102	2101	01:31:19
13:14:05	Inbound	Yes	2102	2101	00:10:04
13:27:34	Inbound	Yes	2102	2101	00:15:59
13:50:49	Inbound	Yes	2102	2101	00:12:58

Real Time Display: Active

La Tabella 17 descrive i campi elencati nella Visualizzazione registro chiamate agente.

Tabella 17. Descrizioni dei campi della Visualizzazione registro chiamate agente

Campo	Descrizione
Ora inizio	Ora di inizio della chiamata. L'ora di inizio è basata sull'ora in cui il servizio Registrazione e statistiche riceve i dati di stato dell'agente ACD da Agent Desktop; pertanto l'ora di inizio riflette l'ora del server Registrazione e statistiche e non l'ora del PC dell'agente. Se il server Registrazione e statistiche e il PC dell'agente si trovano in località con fusi orari differenti, questo viene considerato.
Direzione	Chiamata in ingresso o in uscita.
Risposta	Sì/No. L'agente ha risposto alla chiamata?
Parte chiamante	Il numero di telefono che effettua la chiamata.
Parte chiamata	Il numero di telefono che ha ricevuto la chiamata.

Tabella 17. Descrizioni dei campi della Visualizzazione registro chiamate agente (continua)

Campo	Descrizione
Durata chiamata	La durata della chiamata. Per chiamate in ingresso, durata della chiamata = durata squillo + tempo di conversazione + tempo di attesa. Per chiamate in uscita, durata chiamata = segnale di chiamata + richiamo + tempo di conversazione + tempo di attesa.
Linea ACD	Indica se la chiamata proviene da una linea ACD (Si) o non ACD (No).

Visualizzazione statistiche livelli

La Visualizzazione statistiche livelli (Figura 25) mostra informazioni relative ai gruppi livello e alle risorse disponibili per rispondere alle chiamate che vengono a loro indirizzate. Le informazioni vengono aggiornate automaticamente ogni 30 secondi.

Figura 25. Visualizzazione statistiche livelli

Skill Name	Agents	Calls Handled	Talk Average	Calls Waiting	Current Oldest
000919530508	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk6000	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk6500	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk7000	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk7500	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk9551	0	0	00:00:00	0	00:00:00

Report: Active

0. Tabella 18 descrive i campi elencati nella Visualizzazione statistiche livelli.

Tabella 18. Descrizioni dei campi della Visualizzazione statistiche livelli

Campo	Descrizione
Nome livello	Nome/ID del gruppo livello. NOTA: considerato il funzionamento di ICM, un gruppo livello predefinito generato da ICM sarà visualizzato nel report. Il nome di questo gruppo livello è generalmente composto da una serie di numeri. Ad esempio in Figura 25 è 000919530508. A questo gruppo livello non è assegnato alcun agente e il gruppo può essere tranquillamente ignorato.

Tabella 18. Descrizioni dei campi della Visualizzazione statistiche livelli (continua)

Campo	Descrizione
Agenti	Numero di agenti connessi al gruppo livelli.
Chiamate gestite	Numero di chiamate ACD in ingresso gestite dagli agenti nel gruppo livello.
Tempo medio di conversazione	Durata media della conversazione delle chiamate ACD in ingresso gestite dagli agenti nel gruppo livello.
Chiamate in attesa	Numero di chiamate attualmente accodate per il gruppo livello.
Prima chiamata corrente in coda	Durata della prima chiamata in coda.

Utilizzo del browser integrato

La funzionalità del browser integrato è disponibile nei pacchetti CAD Premium Enhanced. Questa funzionalità consente di visualizzare pagine Web Internet e Intranet durante l'utilizzo di CAD-BEAgent Desktop. L'amministratore può configurare il browser integrato per consentire la visualizzazione delle finestre popup sotto forma di nuove schede del browser integrato o come finestre popup standard di Internet Explorer.

La finestra del browser, se configurata a schede, può visualizzare fino a 10 schede, ciascuna contenente una pagina Web diversa. La prima scheda viene sempre riservata per le pagine Web per le quali viene eseguito il push da parte del supervisore. L'amministratore può configurare pagine Web specifiche da visualizzare in ciascuna scheda del browser. Se l'amministratore non effettua tale operazione, la scheda rimane vuota.

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

NOTA: Il browser integrato *non* è una versione di Microsoft Internet Explorer. Sebbene il browser integrato e Internet Explorer condividano il motore di browser del sistema operativo, molte funzionalità di Internet Explorer non sono disponibili nel browser integrato.

È possibile fare clic su Mostra/Nascondi browser integrato sulla barra degli strumenti di Agent Desktop per mostrare o nascondere il riquadro del browser integrato.






L'amministratore può configurare una pagina Web specifica da visualizzare come pagina iniziale nel riquadro del browser. Se non viene specificata alcuna pagina, questo riquadro risulterà vuoto e conterrà solo un messaggio simile al seguente: "Pagina iniziale non configurata in Desktop Administrator".

Se configurato dall'amministratore come parte di un flusso di lavoro, Agent Desktop può utilizzare i dati Enterprise per interagire con un'applicazione Web, ad esempio un database cliente, e mostrare le informazioni relative al cliente nel browser integrato.

Barra degli strumenti del browser

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

Tabella 19. 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	Apri 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	Apri la pagina iniziale predefinita.
—	Scheda successiva	CTRL+MAIUSC+T	Passa alla scheda successiva.
—	Indirizzo	ALT+D	Sposta il cursore nel campo Indirizzo (se configurato).
—	Browser	CTRL+MAIUSC+B	Sposta il cursore nel riquadro del browser.
—	Siti di lavoro	ALT+W	Sposta il cursore nel campo Siti di lavoro.

Accesso ai siti di lavoro

L'amministratore può impostare un elenco di siti Web usati di frequente. Questi "preferiti" appaiono nella finestra Siti di lavoro. È possibile selezionare un sito Web dall'elenco a discesa per accedervi rapidamente senza dover digitare l'indirizzo Web.

Accesso ad altri siti Web

L'amministratore può configurare il browser in maniera tale che includa il campo opzionale Indirizzo. Questo consente di accedere a un sito Web non elencato nella finestra Siti di lavoro.

NOTA: la prima scheda, riservata per le pagine Web delle quali viene eseguito il push da parte dell'amministratore, non presenta mai un campo Indirizzo. Il campo Indirizzo può essere visualizzato soltanto sulle altre schede.

Se si effettua l'accesso a un sito Web in cui sono utilizzate finestre di popup, queste finestre consentiranno di creare nuove schede browser. È possibile aggiungere fino a 15 schede browser per queste finestre di popup, nonostante il browser integrato sia limitato a un massimo di sei schede.

Le schede browser della finestra di popup possono essere chiuse facendo clic sul pulsante Chiudi nell'angolo superiore destro della scheda. Se si effettua l'accesso a un numero superiore a 15 finestre di popup, per le finestre di popup aggiuntive verrà utilizzato il browser predefinito.

Per accedere a un sito Web usando il campo Indirizzo:

- Immettere l'indirizzo del sito Web (URL) nel campo Indirizzo, quindi premere Invio.

Composizione di numeri telefonici con collegamento ipertestuale

È possibile comporre un numero telefonico visualizzato come collegamento ipertestuale su una pagina Web facendovi semplicemente clic sopra, qualora tale funzionalità sia stata attivata dall'amministratore.

- Il numero telefonico deve essere di 10 cifre e avere il formato seguente:
(prefisso di zona di 3 cifre)(numero di interno di 3 cifre)(numero abbonato di 4 cifre)
Numeri più brevi, come i numeri degli interni, non si possono comporre.
- Il numero telefonico può includere il prefisso di zona tra parentesi ed è possibile utilizzare una qualunque combinazione di spazio, trattino e punto.
- Non può contenere caratteri alfabetici. Ad esempio, il numero telefonico 800-GET-PZZA non può essere composto.
- È possibile comporre un numero telefonico con collegamento ipertestuale solo se si è in stato agente Non pronto.
- La composizione di un numero di telefono con collegamento ipertestuale non verrà visualizzata in Elenco chiamate recenti nella finestra Tastierino numerico.
- I collegamenti ipertestuali dei numeri di telefono non saranno più visibili se il sito viene aggiornato facendo clic con il pulsante destro del mouse e scegliendo l'opzione di menu Aggiorna. Per aggiornare la pagina senza perdere i collegamenti ipertestuali, premere F5 o fare clic sul pulsante Aggiorna nella barra degli strumenti del browser integrato.

Intervento del supervisore

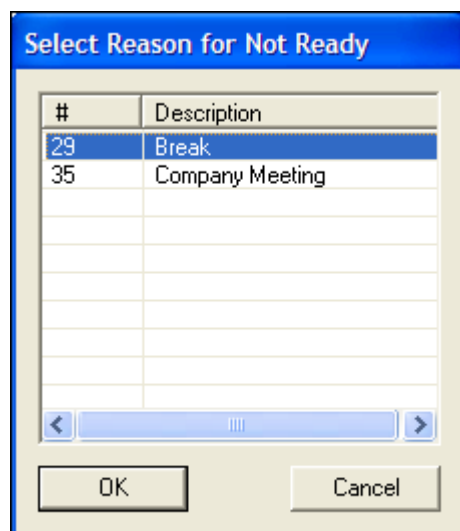
Il supervisore può eseguire il push (invio) di una pagina Web sul browser dell'agente. Per ulteriori informazioni, vedere la ["Coinvolgimento del browser" a pagina 48](#).

Codici motivo

I codici motivo descrivono la ragione del passaggio dallo stato a Non pronto o Disconnesso. Tali codici sono configurati dall'amministratore di sistema e sono personalizzati per il contact center. L'amministratore può configurare Agent Desktop in modo da richiedere l'inserimento di codici motivo.

Se è richiesto l'utilizzo di codici motivo, ogni volta che si avvia una transizione allo stato Non pronto o Disconnesso, oppure tale transizione è inclusa in un flusso di lavoro, viene visualizzata una finestra di dialogo (Figura 26). Per completare la transizione è necessario selezionare il codice appropriato nella finestra di dialogo e fare clic su OK oppure premere INVIO. Se necessario, è possibile ordinare i codici motivo per numero o descrizione facendo clic sulla relativa intestazione di colonna.

Figura 26. Finestra di dialogo Codice motivo



È possibile selezionare nuovamente lo stato agente Non pronto quando si è già nello stato Non pronto per avere la possibilità di immettere un altro codice motivo. Nei report saranno visualizzati i cambi di stato Non pronto consecutivi con la durata di ciascuno stato e i rispettivi codici motivo.

Nei seguenti casi la finestra di dialogo Codice motivo non viene visualizzata:

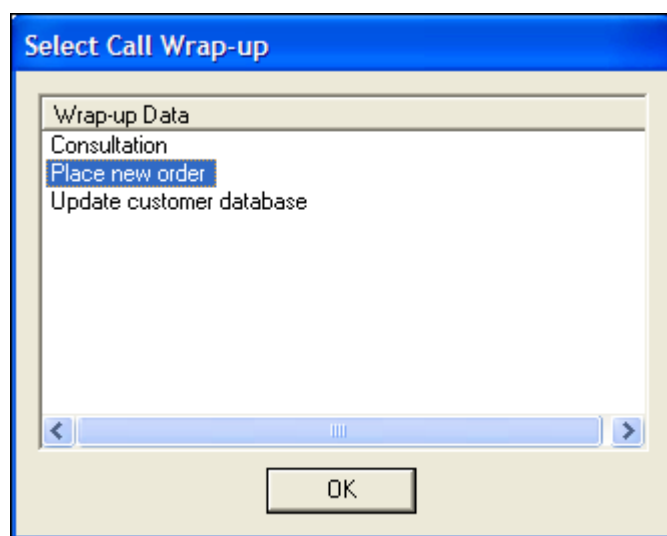
- Il supervisore inizia la transizione. In questo caso, viene automaticamente selezionato un codice motivo che indica che il cambiamento di stato agente è stato imposto dal supervisore.
- Quando una chiamata ACD viene indirizzata al telefono di un agente ma l'agente non risponde, lo stato agente passa automaticamente da Pronto a Non pronto, mentre la chiamata viene reindirizzata a un altro agente (Reindirizzamento nessuna risposta o RONA).
- Lo stato agente passa automaticamente da Pronto a Non pronto quando si riceve una chiamata non ACD.

Dati di riepilogo

I contact center utilizzano i dati di riepilogo per diversi scopi, ad esempio per tenere traccia della frequenza di specifiche attività o per identificare i clienti a cui addebitare una chiamata. Analogamente ai codici motivo, le descrizioni dei dati di riepilogo vengono configurate dall'amministratore in modo da riflettere le esigenze del contact center. L'amministratore può configurare Agent Desktop in modo da richiedere l'inserimento di dati di riepilogo.

Se è necessario utilizzare i dati di riepilogo, quando si passa allo stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare subito dopo aver concluso una chiamata, viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona riepilogo chiamate (Figura 27). Questo avviene quando si fa clic sul pulsante Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare durante una chiamata. Per completare la transizione è necessario selezionare la descrizione appropriata dalla finestra di dialogo e fare clic su OK oppure premere Invio. Se necessario, è possibile ordinare le descrizioni facendo clic sulla relativa intestazione di colonna.

Figura 27. Finestra di dialogo Dati di riepilogo



Ripristino automatico dei servizi

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

Se viene effettuato nuovamente l'accesso entro 20 minuti dal ripristino del servizio utilizzando lo stesso nome/ID utente e la stessa password, il proprio stato sarà il medesimo di quello al momento in cui si è verificato l'errore di connessione al servizio o alla rete.

NOTA: quando si effettua l'accesso, gli eventuali servizi inattivi non vengono notificati all'utente. La notifica viene fornita solo per i servizi che si arrestano dopo l'accesso.

Quando Agent Desktop rileva che non è possibile comunicare con un servizio (in genere entro tre minuti dall'errore), nella barra di stato viene visualizzato "Servizio parziale" o "Nessun servizio" a indicare che uno o più servizi non sono in esecuzione.

Quando Agent Desktop rileva che il servizio è nuovamente disponibile (in genere entro un minuto dal ripristino del servizio), nella barra di stato viene visualizzato "In servizio" a indicare che i servizi sono stati ripristinati.

NOTA: quando viene rilevato un errore in Unified Communications Manager (Unified CM), l'utente viene disconnesso e dovrà accedere di nuovo manualmente dopo il ripristino di Unified CM. L'accesso non avviene automaticamente.

Finestra Stato servizio

Per ulteriori informazioni sulle funzionalità interessate dall'interruzione del servizio, fare doppio clic sul messaggio di stato sulla barra di stato. Agent Desktop visualizza una finestra popup che elenca le relative funzionalità e indica se la funzionalità è disponibile o meno a causa del problema corrente (Figura 28).

Figura 28. Finestra popup Stato servizio

Functionality	Status	Host
Chatting	Active	
Team Performance Message	Active	
Enterprise Data	Active	
Call History	Active	
Agent Call/ACD State Log Reports	Active	
Agent Statistics Report	Active	
Recording	Inactive	RNDCCAP4

Perdita del servizio BIPPA

Sistemi non ridondanti

In caso di perdita della connessione al servizio BIPPA (Browser e IP Phone Agent), Agent Desktop tenterà continuamente di riconnettersi. Se la riconnessione di Agent Desktop al servizio BIPPA viene stabilita, il sistema richiede di effettuare di nuovo l'accesso.

Sistemi ridondanti

Se si perde la connessione al servizio BIPPA in un sistema ridondante, Agent Desktop tenta di effettuare la connessione a un servizio BIPPA attivo finché questa non viene stabilita. In quel momento viene richiesto di effettuare di nuovo l'accesso.

Se non si riesce ad effettuare la connessione al servizio BIPPA al momento dell'accesso iniziale, si riceverà un messaggio di errore che indica che il servizio non è disponibile e Agent Desktop viene chiuso. In questo caso, è necessario reindirizzare manualmente il browser al servizio BIPPA ridondante ed effettuare l'accesso al servizio secondo la normale procedura.

Perdita del servizio CTI

Se il servizio CTI si arresta, ma tutti gli altri servizi CAD sono ancora in esecuzione, non sarà possibile eseguire l'accesso. All'utente verrà chiesto di tentare di accedere nuovamente fino alla riuscita dell'operazione. Se il servizio CTI si arresta durante una chiamata, questa viene interrotta.

Perdita del servizio LDAP

Se il servizio LDAP non è in esecuzione quando si effettua il tentativo di accesso, l'accesso non verrà eseguito. Se il servizio LDAP si arresta quando l'accesso è già stato eseguito, la sessione non sarà influenzata.

Perdita del servizio LRM

Se il servizio LRM non è in esecuzione quando si effettua il tentativo di accesso, l'accesso non verrà eseguito. Se il servizio LRM si arresta quando l'accesso è già stato eseguito, la sessione non sarà influenzata.

Perdita di altri servizi

Se altri servizi CAD diventano inattivi durante la connessione, alcune funzionalità potrebbero andare perdute, tuttavia non si verificherà la disconnessione.

Indice

A

accesso
 come agente locale 11
 come agente mobile 13
Agent Desktop
 interfaccia 20
 introduzione 7
 livelli delle funzionalità 8
agente mobile
 accesso 13
 modalità chiamata per chiamata 14
 modalità chiamata permanente 14
aggiornamenti automatici 10
attivazione di una chiamata in conferenza 46
attività di chiamata 29
 soglie 30

B

barra degli strumenti
 browser integrato 70
 Cisco Unified Outbound Dialer 21, 56
 dimensione delle icone 35
barra di stato 31
browser integrato
 accesso a siti Web diversi 70
 barra degli strumenti 70
 numeri di telefono con collegamenti
 ipertestuali 71
 siti di lavoro 70

C

chat
 come iniziare una chat 52
 introduzione 51
 messaggi chat ad alta priorità 54

chiamate telefoniche
 conferenza 46
 effettuare 42
 immissione di numeri di telefono 41
 trasferimento 44
Cisco Unified Outbound Dialer
 barra degli strumenti 21, 56
 introduzione 56
 richiamata dei clienti 60
codici motivo 72
coinvolgimento del supervisore
 intervento nelle chiamate 48
 modifica degli stati agente 48
 push di pagine Web 48
Composizione di numeri di telefono
 con collegamento ipertestuale 71

D

dati di riepilogo 74
dati Enterprise 29
dimensioni delle icone 35
disconnessione 18

E

elenco chiamate recenti 37
esecuzione di una chiamata 42

F

feedback audio 35
finestra di dialogo di stato del servizio 76
finestra Tastierino numerico 36
 campo nome:numero 39
 elenco chiamate recenti 37
 rubriche 37
funzionamento delle finestre 31

I

interfaccia 20
 barra di stato 31
 preferenze 31
IP Communicator
 configurazione 9

L

livelli delle funzionalità 8

M

messaggi chat ad alta priorità 54
messaggio team (TM) 27
modalità chiamata per chiamata 14
modalità chiamata permanente 14

O

opzioni di accesso remoto 33

P

preferenze 31
 comportamento delle finestre 31
 dimensioni delle icone 35
 feedback audio 35
 opzioni di accesso facilitato 33
preferenze desktop 31
pulsanti della barra degli strumenti 21

R

registrazione delle chiamate 55
richiamata dei clienti 60
ripristino automatico 75
ripristino automatico dei servizi 75
riquadro Aspetto contatto 27
riquadro Browser integrato 30
riquadro Dashboard
 messaggio team (TM) 27
riquadro Gestione contatti
 attività di chiamata 29
 dati Enterprise 29
rubriche 37

S

soglie 30
stati agente 49

T

tasti di scelta rapida 21
trasferimento di chiamata 44

V

visualizzazione dettagli agente in tempo reale 64
visualizzazione registro chiamate agente
 in tempo reale 66
visualizzazione Registro stato ACD agente
 in tempo reale 63
visualizzazione statistiche livelli in tempo reale 67
visualizzazioni agente in tempo reale 62
 dettagli agente 64
 registro chiamate agente 66
 registro stato ACD agente 63
 statistiche livelli 67
 stato della visualizzazione 62