



Guida utente di Remote Support (WBS30, WBS31)

Prima pubblicazione: 18 marzo 2016

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.

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

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <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. (1110R)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



SOMMARIO

Primo utilizzo di Remote Support 1

- Panoramica su Remote Support 1
- Tipi di sessione 2
- Opzioni della console 2
- Scheda Strumenti del dashboard CSR 3
- Scheda Desktop del dashboard CSR 3
- Scheda Applicazione del dashboard CSR 4
- Scheda Sessione del dashboard CSR 5
- Impostazione manuale di Support Manager 5

Gestione di una sessione di supporto 7

- Avvio di una sessione di supporto 7
- Registrazione di una sessione di supporto 8
- Come prendere note durante una sessione di supporto 9
- Invito di un cliente a una sessione di supporto 9
- Invito di un altro rappresentante del supporto a una sessione 10
- Assistenza a più clienti in una singola sessione di supporto 11
- Assistenza di un altro rappresentante del supporto 11
 - Assistenza di un altro rappresentante del supporto 12
- Trasferimento del controllo di una sessione di supporto 12
- Trasferimento di una sessione a un agente o coda WebACD 13
- Come ottenere automaticamente l'autorizzazione da un cliente 14
- Uso della chat 14
- Chiusura di una sessione di supporto 15

Uso delle chiamate vocali 17

- Panoramica sulle chiamate vocali 17
- Avvio o conclusione di una chiamata vocale 17
- Come consentire a un partecipante di parlare in una chiamata vocale 18
- Uscita e nuovo accesso a una chiamata vocale 19
- Impostazione delle opzioni di chiamata vocale 19

Gestione del computer di un cliente 21

- Panoramica sulla gestione del computer di un cliente 21
- Visualizzazione delle informazioni di sistema del cliente 21
- Visualizzazione di un elenco di script disponibili 22
 - Creazione e pubblicazione di uno script personalizzato 22
 - Modifica o eliminazione di uno script personalizzato 23
 - Esecuzione di uno script personalizzato durante una sessione 23
- Salvataggio e stampa di informazioni relative al computer di un cliente 24
- Panoramica sull'accesso al computer di un cliente come altro utente 24
 - Accesso al computer di un cliente come altro utente 25
- Riavvio del computer di un cliente 25

Trasferimento file 27

- Panoramica sul trasferimento file 27
- Uso del trasferimento dei file di base 27
- Trasferimento file avanzato 28
 - Uso del trasferimento file avanzato 29

Condivisione di desktop e applicazioni 31

- Panoramica sulla condivisione di desktop e applicazioni 31
 - Visualizzazione del desktop di un cliente 32
 - Controllo del desktop di un cliente 32
 - Visualizzazione del proprio desktop a un cliente 33
 - Concessione del controllo del desktop a un cliente 34
 - Interruzione della condivisione del desktop 34
 - Visualizzazione dell'applicazione di un cliente 35
 - Controllo dell'applicazione di un cliente 35
 - Assistenza a un cliente per la condivisione di un'applicazione 36
 - Visualizzazione di un'applicazione per un cliente 37
 - Condivisione di più applicazioni 38
 - Concessione del controllo dell'applicazione a un cliente 38
- Avvio del co-browsing da una sessione di connessione tramite clic 39
- Stampa di documenti dal computer di un cliente 40
- Controllo della vista del desktop o dell'applicazione di un cliente 40
- Specifiche della modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisa 41
- Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni 42
- Annotazione di un'applicazione o del desktop condiviso 42

Uso del video	45
Panoramica sull'uso di video	45
Requisiti minimi per la videoconferenza	45
Invio di video	46
Regolazione dell'uscita video	47
Organizzazione di riunioni immediate con Meet Now	49
Creazione di impostazioni predefinite per le sessioni immediate	49
Avvio di una sessione immediata dal sito WebEx	50
Installazione degli Strumenti di produttività WebEx	50
Avvio di una riunione immediata	51
Definizione delle impostazioni Meet Now su Web	51
Avvio di una riunione immediata dal pannello Strumenti di produttività WebEx in Windows	53
Avvio di una riunione immediata utilizzando i tasti di scelta rapida	53
Disinstallazione degli Strumenti di produttività WebEx	54
Gestione delle informazioni in WebEx personale	55
Informazioni su WebEx personale	55
Registrazione per un account utente	56
Accesso al sito WebEx	57
Visualizzazione dell'elenco di riunioni	57
Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali	57
Uso di Access Anywhere (computer personali)	58
Gestione di file nelle cartelle personali	59
Gestione di registrazioni varie	60
Gestione delle informazioni dei contatti	61
Importazione delle informazioni di contatto in un file dalla rubrica personale	61
Esportazione di informazioni sui contatti in un file .csv	62
Informazioni sul modello Informazioni contatto CSV	63
Creazione di una lista di distribuzione nella rubrica personale	64
Modifica del profilo utente	65
Modifica delle preferenze	65
Generazione di report	66
Informazioni sui report	67
Generazione dei dati di sessione: Strumento Query	68



Primo utilizzo di Remote Support

- [Panoramica su Remote Support, pagina 1](#)
- [Tipi di sessione, pagina 2](#)
- [Opzioni della console, pagina 2](#)
- [Scheda Strumenti del dashboard CSR, pagina 3](#)
- [Scheda Desktop del dashboard CSR, pagina 3](#)
- [Scheda Applicazione del dashboard CSR, pagina 4](#)
- [Scheda Sessione del dashboard CSR, pagina 5](#)
- [Impostazione manuale di Support Manager, pagina 5](#)

Panoramica su Remote Support

Remote Support fornisce un ambiente interattivo per la conduzione in tempo reale di sessioni di supporto su Web per il cliente. È possibile visualizzare, controllare in modalità remota e annotare facilmente le applicazioni o l'intero desktop di un cliente per analizzare e risolvere eventuali problemi del cliente.

Possibili operazioni

Analizzare i problemi e dare una dimostrazione delle soluzioni durante sessioni di supporto in tempo reale con i clienti:

- Assistere più clienti contemporaneamente. Vedere [Assistenza a più clienti in una singola sessione di supporto](#).
- Aggiungere chiamate vocali, messaggi di testo e video per migliorare la comunicazione con un cliente. Vedere [Uso delle chiamate vocali, a pagina 17](#).
- Visualizzare o controllare l'applicazione o l'intero desktop di un cliente o consentire a un cliente di eseguire le stesse operazioni sul proprio computer. Vedere [Condivisione di desktop e applicazioni, a pagina 31](#).
- Trasferire file dal proprio computer locale al computer remoto del cliente. Vedere [Trasferimento file, a pagina 27](#).

- Registrare in tutto o in parte una sessione di supporto a scopo di formazione o di archiviazione. Vedere [Registrazione di una sessione di supporto](#), a pagina 8.
 - Stampare documenti dal computer di un cliente su una stampante locale. Vedere [Stampa di documenti dal computer di un cliente](#), a pagina 40.
 - Terminare o eseguire l'escalation di una sessione a un altro responsabile dell'assistenza al cliente, mediante il controllo della sessione o il trasferimento e la chiusura della sessione. Vedere [Trasferimento di una sessione a un agente o coda WebACD](#), a pagina 13.
 - Eseguire script personalizzati sul computer del cliente per valutare e risolvere i problemi. Vedere [Esecuzione di uno script personalizzato durante una sessione](#), a pagina 23.
- Support Manager offre ai clienti un'interfaccia utente semplice, che non richiede alcuna formazione.

Tipi di sessione

Una sessione di Remote Support può essere di due tipi. Il tipo della sessione è determinato dalle modalità di avvio della sessione.

- **Sessione in ingresso:** il cliente seleziona un collegamento nella pagina Web per ottenere assistenza e viene automaticamente inserito nella coda del supporto. Completato l'intervento di assistenza del cliente, è possibile accettare il cliente successivo in coda. La sessione inizia automaticamente con il cliente presente. Per utilizzare questa funzione, è necessario installare WebACD.
- **Sessione in uscita:** si avvia la sessione invitando il cliente per telefono, e-mail o messaggio immediato. Si fornisce al cliente il numero e l'indirizzo del sito Web della sessione di supporto. Il cliente quindi si unisce alla sessione.
- In base alle impostazioni del sito, è possibile scegliere di assistere i clienti in modalità sessione singola o multisessione:
 - **Sessione singola:** fornire assistenza a un cliente alla volta
 - **Multisessione:** fornire assistenza a più clienti contemporaneamente

Opzioni della console

Support Center prevede tre opzioni per fornire supporto.

- **Dashboard CSR:** appare nella finestra del browser e contiene un numero fisso di schede. Per fornire assistenza ai clienti, utilizzare i pulsanti sulle schede.
- **Barra delle icone compatta:** basata sul browser, occupa meno spazio sul desktop e può facilmente essere spostata.
- **Finestra multisessione:** fornisce tutti gli strumenti necessari per assistere più clienti contemporaneamente.

Ciascuna opzione consente di visualizzare informazioni sulla sessione e sul cliente nonché di eseguire attività comuni.

**Nota**

Non è possibile utilizzare alcune funzionalità di Remote Support fino a quando il cliente non si unisce alla sessione di supporto. Se attualmente si utilizza la barra delle icone compatta e si desidera passare alla console CSR o alla finestra multisezione, consultare l'amministratore del sito.

Scheda Strumenti del dashboard CSR

Opzione	Descrizione
Invita	Invitare un cliente a unirsi a una sessione per telefono, e-mail o messaggio immediato oppure invitare un altro rappresentante del supporto a unirsi alla sessione per e-mail.
Chat	Aprire il pannello di chat per inviare un messaggio immediato a un cliente o a un altro rappresentante del supporto.
Video	Aprire il pannello Video per inviare video in diretta a tutti i partecipanti della sessione di supporto. È necessario disporre di una videocamera supportata e collegata al computer.
Trasferimento file	Scegliere un'opzione per il trasferimento dei file al computer del cliente e viceversa. <ul style="list-style-type: none"> • Trasferimento file-Base: consente di pubblicare uno o più file in una finestra, da cui un cliente può scaricare i file sul proprio computer. • Trasferimento file-Avanzato: consente di sfogliare la struttura della directory del computer del cliente e trasferire i file al computer e viceversa
Audio	Usa Voice-over-IP (VoIP): un servizio di telefonia basato su Internet per parlare con un cliente o un altro rappresentante che partecipa alla sessione di supporto.
Note	Durante l'assistenza al cliente, prendere appunti sulla sessione. Le note saranno salvate e diventeranno parte del report Dettagli della sessione.

Scheda Desktop del dashboard CSR

Opzione	Descrizione
Richiedi vista	Inviare una richiesta al cliente per visualizzare il suo desktop. Quando il cliente approva la richiesta, viene visualizzata una finestra di condivisione in cui è possibile vedere il desktop del cliente e tutte le azioni eseguite dal cliente sul desktop.
Richiedi controllo	Inviare una richiesta al cliente per visualizzare il suo desktop. Dopo che il cliente ha approvato la richiesta, viene aperta una finestra di condivisione da cui è possibile controllare in remoto il desktop del cliente.

Opzione	Descrizione
Condividi vista	Inviare una richiesta al cliente per aprire una vista del desktop sul suo computer. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, sul suo computer viene aperta una finestra di condivisione in cui viene visualizzato il proprio desktop. Il cliente può visualizzare tutte le azioni eseguite sul desktop del rappresentante del supporto.
Condividi controllo	Inviare una richiesta al cliente per aprire una vista del desktop sul suo computer e lasciare che il cliente controlli l'applicazione. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, sul suo computer viene aperta una finestra di condivisione in cui viene visualizzato il proprio desktop. Il cliente ha il controllo totale del desktop.

Scheda Applicazione del dashboard CSR

Opzione	Descrizione
Richiedi vista	Inviare una richiesta al cliente per visualizzare un'applicazione sul suo computer. Una volta approvata la richiesta, il cliente può selezionare un'applicazione da condividere. Sul proprio computer viene visualizzata una finestra di condivisione in cui è possibile visualizzare l'applicazione del cliente e tutte le azioni eseguite nell'applicazione.
Richiedi controllo	Inviare una richiesta al cliente per controllare un'applicazione sul suo computer. Una volta approvata la richiesta, il cliente può selezionare un'applicazione da condividere. A questo punto verrà visualizzata una finestra di condivisione sul proprio computer, da cui è possibile controllare l'applicazione del cliente.
Condividi vista	Inviare una richiesta al cliente per aprire una vista dell'applicazione sul suo computer. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, è possibile selezionare un'applicazione da condividere. A questo punto verrà visualizzata una finestra di condivisione sul computer del cliente, in cui verrà mostrata l'applicazione. Il cliente può visualizzare tutte le azioni intraprese nell'applicazione.
Condividi controllo	Inviare una richiesta al cliente per aprire una vista dell'applicazione sul suo computer e lasciare che il cliente controlli l'applicazione. Una volta ricevuta l'approvazione della richiesta da parte del cliente, è possibile selezionare un'applicazione da condividere. A questo punto verrà visualizzata una finestra di condivisione sul computer del cliente, in cui verrà mostrata l'applicazione. Il cliente ha il controllo totale dell'applicazione.
Vista co-browsing	Avviare automaticamente la visualizzazione della finestra da cui il cliente ha richiamato la sessione, ad esempio una finestra del browser o di MS Outlook. È possibile attivare o riattivare il co-browsing in qualsiasi momento durante la sessione. Nota Il co-browsing richiede WebACD. Per maggiori informazioni, consultare l'amministratore di sito.
Controllo co-browsing	Avviare automaticamente il controllo della finestra da cui il cliente ha richiamato la sessione, ad esempio una finestra del browser o di MS Outlook. È possibile attivare o riattivare il co-browsing in qualsiasi momento durante la sessione. Nota Il co-browsing richiede WebACD. Per maggiori informazioni, consultare l'amministratore di sito.

Scheda Sessione del dashboard CSR

Opzione	Descrizione
Opzioni sessione	<p>Scegliere una modalità di visualizzazione per il software condiviso. La modalità scelta ha effetto sulla qualità delle immagini e sulle prestazioni della condivisione del desktop e delle applicazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard: fornisce una qualità di immagine migliore, ma rallenta le prestazioni. • Campionatura schermo: fornisce prestazioni migliori, ma una qualità delle immagini più scadente.
Registra sessione	<p>Registrare la sessione di supporto con il Registratore WebEx.</p> <p>Nota Questa opzione non è disponibile se l'amministratore del sito ha abilitato l'opzione Registrazione automatica per l'account. In questo caso, le sessioni di supporto vengono registrate automaticamente.</p>
Trasferisci controllo	<p>Trasferire il controllo della sessione di supporto a un altro rappresentante del supporto che diventa il rappresentante principale.</p>
Trasferisci sessione	<p>Trasferire la sessione di supporto a un agente o una coda WebACD e abbandonare la sessione.</p> <p>Nota Questa opzione è disponibile solo per gli agenti WebACD.</p>
Termina sessione	<p>Terminare la sessione di supporto. Se è stato trasferito il controllo a un altro rappresentante del supporto, questa opzione consente di abbandonare la sessione anziché terminarla.</p>

Impostazione manuale di Support Manager

Per eseguire una sessione di supporto con un cliente, Remote Support deve essere installato sul computer del rappresentante del supporto e su quello del cliente.

A meno che non sia vietato dalle regole di sistema o di rete, Support Center installa automaticamente Remote Support sul computer la prima volta che si avvia o si accede a una sessione di supporto. L'installazione richiede solo alcuni minuti, quindi solitamente non ritarda l'avvio o l'accesso a una sessione.

Procedura

Passaggio 1 Andare al sito Web di Support Center.

Passaggio 2 Nella barra di navigazione espandere **Supporto**.

Passaggio 3 Sotto **Download**, selezionare **Scarica Support Manager per Windows**.



Gestione di una sessione di supporto

- [Avvio di una sessione di supporto, pagina 7](#)
- [Registrazione di una sessione di supporto, pagina 8](#)
- [Come prendere note durante una sessione di supporto, pagina 9](#)
- [Invito di un cliente a una sessione di supporto, pagina 9](#)
- [Invito di un altro rappresentante del supporto a una sessione, pagina 10](#)
- [Assistenza a più clienti in una singola sessione di supporto, pagina 11](#)
- [Assistenza di un altro rappresentante del supporto, pagina 11](#)
- [Trasferimento del controllo di una sessione di supporto, pagina 12](#)
- [Trasferimento di una sessione a un agente o coda WebACD, pagina 13](#)
- [Come ottenere automaticamente l'autorizzazione da un cliente, pagina 14](#)
- [Uso della chat, pagina 14](#)
- [Chiusura di una sessione di supporto, pagina 15](#)

Avvio di una sessione di supporto

Una sessione di Remote Support offre un ambiente nel quale è possibile interagire con il cliente per risolvere problemi relativi ai prodotti.

Deselezionare la casella di controllo **E-mail** se si desidera inviare l'invito a un cliente o un altro rappresentante di supporto in un secondo tempo. Quando si seleziona la casella di controllo, sullo schermo viene visualizzata automaticamente una nuova finestra di messaggio e-mail, una volta avviata la sessione.

Se si sta utilizzando il dashboard CSR, tenere aperta la pagina di Remote Support per l'intera sessione di supporto. Se si chiude o se si apre un'altra pagina Web nella finestra del browser in cui viene visualizzata, la sessione termina.

Procedura

Passaggio 1 Accedere al sito Web di Support Center.

Passaggio 2 Selezionare **Avvia** per avviare la sessione di supporto.

In base alle impostazioni dell'utente e del sito, Support Manager avvia una sessione in modalità sessione singola o multisessione.

Passaggio 3 Se è stato ricevuto un invito e-mail a una sessione di supporto remoto, inserire l'indirizzo e-mail del cliente e inviarlo.

Passaggio 4 Se non è stato ricevuto un invito e-mail, invitare il cliente alla sessione di supporto come segue:

- Se il dashboard CSR è aperto, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Invita**. Selezionare un'opzione nel pannello Invita.
- Se ci si trova in una finestra multisessione oppure se è disponibile la barra delle icone, selezionare **Invita**. Selezionare un'opzione nel pannello Invita.

Suggerimento Un cliente può anche unirsi a una sessione di supporto accedendo al sito Web di Support Center e selezionando **Partecipa** nella barra di navigazione.

Quando il cliente ha effettuato l'accesso alla sessione, la pagina di Remote Support viene visualizzata nel browser Web del cliente.

Passaggio 5 (Opzionale) Invitare un altro rappresentante del supporto clienti alla sessione accedendo nuovamente al pannello dell'invito.

Registrazione di una sessione di supporto

Utilizzare il Registratore WebEx per creare una registrazione video sul computer locale di tutta l'attività su schermo, compresi i movimenti del mouse e le annotazioni. È possibile anche catturare l'audio sincronizzato nella registrazione.

Il Registratore WebEx è disponibile nelle seguenti versioni:

- **Registratore di riunioni locale:** questo registratore cattura l'attività su schermo e l'audio di una sessione di supporto e salva i dati registrati nel file della registrazione sul computer. Per informazioni sul registratore, vedere *Guida utente del Registratore e lettore WebEx*.
- **Registrazione riunioni basato su rete:** questo registratore cattura l'attività dello schermo e l'audio su un server di registrazione WebEx, risparmiando risorse del processore e memoria sul disco rigido del computer. Per informazioni sul registratore, vedere *Guida utente del Lettore registrazioni di rete WebEx per file Advanced Recording Format (.arf)*.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Sessione**, quindi fare clic su **Registra**.

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare **Registra**.

Se l'amministratore del sito ha specificato un registratore predefinito, viene visualizzato il pannello del registratore e la registrazione viene avviata automaticamente.

Se l'amministratore del sito non ha specificato alcun registratore predefinito, viene visualizzata la finestra di dialogo Configurazione registratore WebEx:

Passaggio 2 Scegliere il registratore desiderato.

Passaggio 3 (Opzionale) Per impostare il registratore predefinito, selezionare **Imposta come predefinito**.

Passaggio 4 Selezionare **Avvia registrazione**.

Viene visualizzato il pannello del registratore e la registrazione viene avviata automaticamente.

Come prendere note durante una sessione di supporto

Procedura

Passaggio 1 Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare **Sessione**.

Passaggio 2 Nel menu della sessione, fare clic su **Note sessione**.

Passaggio 3 Digitare le note nella finestra del pannello e selezionare **Salva**.

Al termine della sessione, viene richiesto di esaminare e modificare le note della sessione. Al termine della sessione, le note vengono salvate e diventano parte del report Dettagli della sessione.

Invito di un cliente a una sessione di supporto

È possibile invitare uno o più clienti a una sessione di supporto nei seguenti modi:

- Inviando un messaggio e-mail di invito
- Fornendo le istruzioni al cliente per partecipare dal sito Web
- Inviando un messaggio immediato con un collegamento per la partecipazione

Se si invita un altro cliente a unirsi alla sessione, il cliente originale viene informato con un messaggio. Questo argomento descrive come invitare un cliente a una sessione tramite e-mail.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Invita**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare **Invita**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo o il pannello Invita.

Passaggio 2 Selezionare **Cliente**.

Passaggio 3 Digitare l'indirizzo e-mail del destinatario nella casella di testo.

Passaggio 4 (Opzionale) Accertarsi che la casella di controllo **Invia con il mio programma e-mail** sia selezionata. Se selezionata, questa opzione:

- Consente di inviare l'invito tramite il proprio programma e-mail anziché direttamente da Support Manager.
- Contribuisce a impedire che l'invito venga rimosso dal filtro antispam del destinatario.
- Consente al destinatario di ricevere l'invito più rapidamente.

Passaggio 5 Selezionare **OK**.

Se si sceglie di inviare l'invito utilizzando il proprio programma e-mail, l'invito viene visualizzato in una nuova finestra di messaggio. Il cliente riceve un messaggio e-mail di invito con il collegamento alla sessione di supporto.

Invito di un altro rappresentante del supporto a una sessione

È possibile invitare un altro rappresentante del supporto a una sessione di supporto nei seguenti modi:

- Inviando un messaggio e-mail di invito
- Copiando il collegamento di accesso in un messaggio immediato
- Chiedendo al rappresentante del supporto di accedere dal sito Web.

Questo argomento descrive come invitare un altro rappresentante del supporto clienti tramite e-mail.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Invita**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare **Invita**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo o il pannello Invita.

Passaggio 2 Per Invita un, selezionare **Rappresentante del supporto**.

Passaggio 3 Immettere l'indirizzo e-mail del rappresentante del supporto nella casella di testo.

Passaggio 4 (Opzionale) Accertarsi che la casella di controllo **Invia con il mio programma e-mail** sia selezionata. Se selezionata, questa opzione:

- Consente di inviare inviti tramite il proprio programma e-mail anziché direttamente tramite Support Center.
- Contribuisce a impedire che l'invito venga rimosso dal filtro antispam del destinatario.

- Consente al destinatario di ricevere l'invito più rapidamente.

Se si sceglie di inviare l'invito utilizzando il proprio programma e-mail, l'invito viene visualizzato in una nuova finestra di messaggio. Il rappresentante del supporto riceve un messaggio e-mail di invito con il collegamento alla sessione di supporto.

Assistenza a più clienti in una singola sessione di supporto

È possibile assistere più clienti in una singola sessione di supporto o in più sessioni di supporto. L'opzione per la gestione di più sessioni remote è determinata dal sito e dai relativi privilegi. Il numero massimo di clienti che possono ricevere assistenza simultaneamente viene impostato dall'amministratore del sistema.

Gestione di una sessione di supporto singola

Tutti i clienti vengono elencati nel pannello Partecipanti. Per assisterne uno, è sufficiente selezionare il relativo nome.

- Nel caso di un desktop o un'applicazione condivisi, tutti i partecipanti alla sessione di supporto possono visualizzare il software condiviso.
- Passando a un cliente diverso, tutte le attività di condivisione in corso terminano automaticamente. Ad esempio, se si condivide il proprio desktop o una propria applicazione o se si visualizza il desktop o l'applicazione di un cliente, la finestra di condivisione viene chiusa automaticamente.

Gestione di più sessioni remote

Ciascun cliente viene visualizzato in una scheda di sessione separata. Selezionare una scheda per assistere un cliente.

Assistenza di un altro rappresentante del supporto

Se si dispone di un account utente su un sito Web Support Center, è possibile fornire assistenza a un altro rappresentante del supporto clienti in una sessione di supporto in corso per:

- Osservare la condivisione di desktop e applicazioni
- Partecipare a una sessione di chat
- Visualizzare il video che il rappresentante del supporto sta inviando
- Assumere il controllo della sessione di supporto se il rappresentante del supporto passa il controllo
- Diventare il principale rappresentante del supporto se l'attuale rappresentante del supporto incaricato trasferisce la sessione.

È possibile unirsi alla sessione di supporto in qualità di assistente da:

- Un messaggio e-mail di invito, se il rappresentante del supporto spedisce un invito.
- Un collegamento all'interno di un messaggio immediato

- Sito Web di Support Center

Assistenza di un altro rappresentante del supporto

Prima di iniziare

Assicurarsi che il rappresentante del supporto, che al momento controlla la sessione di supporto, fornisca il numero della sessione in corso.

Procedura

Passaggio 1 Per accedere a una sessione di supporto dal sito Web Support Center, accedere al sito Web di Support Center.

Passaggio 2 Nella barra di navigazione, espandere **Fornisci supporto** e fare clic su **Assistenza alla sessione**. Viene visualizzata la pagina **Assistenza alla sessione di supporto in corso**.

Passaggio 3 Digitare il numero della sessione di supporto nella casella di testo e selezionare **Partecipa**. Da questo momento, l'utente è un assistente nella sessione di supporto.

L'assistente del rappresentante del supporto non ha il controllo della sessione di supporto. Tuttavia, il rappresentante del supporto principale può trasferire il controllo della sessione o la sessione interamente all'assistente.

Trasferimento del controllo di una sessione di supporto

È possibile trasferire il controllo di una sessione di supporto a un altro rappresentante del supporto che svolge la funzione di assistente nella sessione in corso. Questa opzione è utile se, ad esempio, è necessario inoltrare una chiamata a un livello superiore.

Una volta trasferita una sessione, è possibile rimanere nella sessione per osservare la condivisione di applicazioni e desktop, partecipare a una chat e visualizzare un video. In qualsiasi momento, il rappresentante del supporto a cui viene trasferito il controllo della sessione, può restituire nuovamente il controllo della sessione al rappresentante originale.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Sessione**, quindi selezionare la freccia verso il basso del pulsante **Trasferisci sessione** e scegliere **Trasferisci controllo**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Trasferisci controllo** contenente un elenco di tutti i rappresentanti del supporto che hanno partecipato alla sessione in qualità di assistenti.

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare il pulsante **Sessione**, quindi posizionare il cursore su **Trasferisci controllo** per scegliere dall'elenco di tutti i rappresentanti del supporto che hanno partecipato alla sessione in qualità di assistenti.

Passaggio 2 Selezionare il nome del rappresentante di supporto desiderato.

Da questo momento il controllo della sessione di supporto passa al rappresentante selezionato. Le funzioni di controllo della sessione non sono più disponibili per il rappresentante originale a meno che il controllo della sessione non venga nuovamente restituito a tale rappresentante.

- Il rappresentante del supporto che ha trasferito il controllo può abbandonare la sessione, ma non può terminarla a meno che non riceva nuovamente il controllo.
- Tutte le attività di supporto terminano automaticamente, compresi i processi di condivisione di applicazioni e desktop, trasferimento di file, chat, video e registrazione.
- Se è stata avviata una chiamata vocale, tale chiamata prosegue se il sistema cui si trasferisce il controllo supporta i requisiti di chiamata vocale.

Passaggio 3 (Opzionale) È possibile trasferire e delegare la sessione a un agente o una coda WebACD. Questa opzione è disponibile solo per gli agenti WebACD.

Trasferimento di una sessione a un agente o coda WebACD

È possibile trasferire una sessione di supporto a un agente o coda di agenti WebACD. Questa opzione è utile se, ad esempio, è necessario inoltrare la chiamata a un livello superiore e abbandonare la sessione per assistere un altro cliente.

L'opzione di trasferimento della sessione è disponibile solo per agenti WebACD.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Sul dashboard CSR, selezionare la scheda **Sessione**, quindi selezionare la freccia verso il basso del pulsante **Trasferisci sessione** e selezionare **Trasferisci sessione**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare **Sessione**, quindi **Trasferisci sessione**.

Viene aperta la relativa finestra di dialogo.

Passaggio 2 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Selezionare la scheda **Code** e selezionare una coda. È possibile selezionare solo una coda.
- Selezionare uno o più agenti WebACD nella scheda **Agenti**.

Passaggio 3 (Opzionale) Digitare un messaggio personale per l'agente o per tutti gli agenti disponibili in una coda. Il messaggio può contenere un massimo di 345 caratteri.

Da questo momento la sessione viene delegata all'agente o alla coda WebACD per la risoluzione e la propria partecipazione è terminata. Si abbandona automaticamente la sessione. La chiamata vocale, se avviata, viene terminata.

Come ottenere automaticamente l'autorizzazione da un cliente

Procedura

- Passaggio 1** Effettuare una richiesta per eseguire un'attività di supporto, come la visualizzazione o il controllo dell'applicazione di un cliente.
La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente.
- Passaggio 2** Chiedere verbalmente al cliente di selezionare la casella di controllo **Concedi l'autorizzazione durante una sessione senza ulteriori richieste**, quindi selezionare **OK**.
A questo punto, è possibile visualizzare o controllare liberamente le applicazioni o il desktop, trasferire file o registrare una sessione.
-

Uso della chat

La sessione di chat può essere avviata dall'utente o da un cliente. Se previsto per il sito, il pannello Chat può visualizzare l'opzione Quick Phrase. Questa funzione può essere attivata dall'amministratore del sito per renderla disponibile agli agenti del supporto clienti.

Procedura

- Passaggio 1** Effettuare una delle seguenti operazioni:
- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Chat**.
 - Nella barra delle icone mobile o nella finestra multisessione, selezionare l'icona **Chat**.
- Viene visualizzato il pannello Chat.
- Passaggio 2** Per **Invia a**, selezionare un utente. Se si desidera inviare un messaggio a tutti partecipanti alla sessione, selezionare **Tutti i partecipanti**.
- Passaggio 3** Se per il sito è abilitata la funzione Quick Phrase, selezionare una frase utilizzata frequentemente.
- Passaggio 4** Se per il sito non è abilitata la funzione Quick Phrase, digitare un messaggio nella casella.
- Passaggio 5** Selezionare **Invia**.
Il destinatario selezionato riceve il messaggio di chat nel suo pannello Chat.
- Qualsiasi messaggio inviato da un cliente o da un altro rappresentante del supporto viene visualizzato nel pannello Chat.

Chiusura di una sessione di supporto

È possibile terminare una sessione di supporto in qualsiasi momento, mentre il cliente non è autorizzato a farlo. Il cliente può uscire da una sessione di supporto in qualsiasi momento selezionando **Abbandona sessione** nella pagina di Remote Support.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Sessione** , quindi **Termina sessione**.
- Nella barra delle icone mobile, selezionare il pulsante **Sessione**, quindi **Termina sessione**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda relativa alla sessione da terminare, quindi selezionare il pulsante **Sessione** e scegliere **Termina sessione**.

Passaggio 2 Selezionare **OK** per confermare l'azione.



Uso delle chiamate vocali

- [Panoramica sulle chiamate vocali, pagina 17](#)
- [Avvio o conclusione di una chiamata vocale, pagina 17](#)
- [Come consentire a un partecipante di parlare in una chiamata vocale, pagina 18](#)
- [Uscita e nuovo accesso a una chiamata vocale, pagina 19](#)
- [Impostazione delle opzioni di chiamata vocale, pagina 19](#)

Panoramica sulle chiamate vocali

L'opzione Chiamata vocale (basata su GIPS) consente di supportare la conversazione tra i partecipanti a una sessione se i relativi computer sono abilitati per VoIP (voice over IP), un servizio di telefonia basato su Internet. Fino a due partecipanti possono parlare contemporaneamente in una sessione con chiamata vocale. In qualità di rappresentante del supporto, l'utente determina chi ha la parola passando il microfono a un partecipante.

Avvio o conclusione di una chiamata vocale

Questa procedura è riservata ai rappresentanti dell'assistenza.

Quando si avvia una chiamata vocale durante una sessione di supporto, qualsiasi partecipante o rappresentante del supporto il cui sistema sia abilitato per il VoIP (Voice over IP), un servizio di telefonia basato su Internet, può partecipare alla chiamata vocale.

Per partecipare a una chiamata vocale, il cliente deve utilizzare una cuffia con microfono integrato.

Prima di avviare una chiamata vocale,

- Verificare che il computer disponga di una scheda audio e di altoparlanti e microfono oppure di una cuffia con microfono integrato. Per ottenere una migliore qualità audio e per maggiore comodità, utilizzare una cuffia per computer con microfono di alta qualità.
- Se ancora non è stato fatto, utilizzare l'impostazione guidata audio per regolare le impostazioni del computer per le chiamate vocali. Vedere [Impostazione delle opzioni di chiamata vocale, a pagina 19](#).

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Chiamata vocale**.
- Nella barra delle icone o nel client multisessione, fare clic su **Chiamata vocale**.

Passaggio 2 Selezionare **Avvia chiamata vocale**.

Si verifica quanto segue:

- Viene visualizzata la finestra di dialogo Volume.
- Viene visualizzato un indicatore di chiamata vocale accanto al nome dell'utente.
- Viene visualizzata automaticamente la finestra del messaggio Accedi a chiamata vocale nella finestra della sessione del cliente. Il cliente può quindi scegliere di partecipare alla sessione di chiamata vocale.

Passaggio 3 Per terminare una chiamata vocale, effettuare le seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare la freccia verso il basso su **Chiamata vocale**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic su **Chiamata vocale**.

Passaggio 4 Selezionare **Termina chiamata vocale**.

Sebbene la chiamata vocale venga terminata, la sessione di supporto continua finché non viene terminata.

Come consentire a un partecipante di parlare in una chiamata vocale

Questa procedura è riservata ai rappresentanti dell'assistenza.

Dopo aver avviato una chiamata vocale, possono parlare contemporaneamente fino a due partecipanti. È possibile specificare quali partecipanti possono parlare, passando il microfono a un cliente o a un altro rappresentante del supporto.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare la freccia verso il basso su **Chiamata vocale**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, fare clic su **Chiamata vocale**.

Passaggio 2 Selezionare **Passa microfono a**, quindi selezionare il nome del partecipante che si desidera far intervenire.

L'indicatore Chiamata vocale accanto al nome del partecipante diventerà verde. A questo punto, il partecipante può parlare fino a che non verrà passato il microfono a un altro partecipante.

Uscita e nuovo accesso a una chiamata vocale

Questa procedura è riservata ai rappresentanti dell'assistenza.

Nel corso di una sessione di supporto, il cliente o un addetto del personale di supporto può uscire da una chiamata vocale senza uscire dalla sessione, per poi riprendere la chiamata in qualsiasi momento.

Procedura

- Passaggio 1** Per uscire da una chiamata vocale o consigliare al cliente di farlo, selezionare la freccia in basso sul pulsante **Chiamata vocale**, quindi selezionare **Esci da chiamata vocale**.
- Passaggio 2** Per riunirsi a una chiamata vocale o consigliare al cliente di farlo, selezionare la freccia in basso sul pulsante **Chiamata vocale**, quindi selezionare **Accedi a chiamata vocale**.
-

Impostazione delle opzioni di chiamata vocale

Questa procedura è riservata ai rappresentanti dell'assistenza e ai clienti.

Procedura

- Passaggio 1** Per utilizzare l'impostazione guidata audio per le chiamate vocali:
- Selezionare il pulsante **Chiamata vocale**.
 - Selezionare **Impostazione guidata audio**, quindi seguire le indicazioni per specificare le impostazioni.
- Passaggio 2** Per impostare il volume dell'altoparlante o del microfono:
- Selezionare il pulsante **Chiamata vocale**.
 - Selezionare **Volume**, quindi impostare il volume dell'altoparlante o del microfono.
-



Gestione del computer di un cliente

- [Panoramica sulla gestione del computer di un cliente, pagina 21](#)
- [Visualizzazione delle informazioni di sistema del cliente, pagina 21](#)
- [Visualizzazione di un elenco di script disponibili, pagina 22](#)
- [Salvataggio e stampa di informazioni relative al computer di un cliente, pagina 24](#)
- [Panoramica sull'accesso al computer di un cliente come altro utente, pagina 24](#)
- [Riavvio del computer di un cliente, pagina 25](#)

Panoramica sulla gestione del computer di un cliente

Questa sezione descrive le attività che consentono di individuare e risolvere problemi hardware o software sul computer di un cliente.



Nota

Le funzioni di supporto tecnico descritte qui possono essere disabilitate per una coda WebACD da parte dell'amministratore del sito. Se queste funzioni non appaiono sul proprio sito, contattare l'amministratore del sito per assistenza.

Visualizzazione delle informazioni di sistema del cliente

Durante una sessione di supporto, una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, è possibile visualizzare informazioni dettagliate sul computer del cliente. Queste informazioni possono contribuire a diagnosticare e riparare il computer del cliente. Se sono state apportate modifiche al sistema, in proprio o con l'intervento del cliente, è necessario riavviare il computer del cliente da remoto per poi poterle visualizzare nelle informazioni di sistema.

Le informazioni visualizzate sul computer del cliente possono essere stampate o salvate in un file.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, in **Informazioni cliente** selezionare **Informazioni di sistema**.
- Nella barra delle icone, selezionare **Informazioni di sistema del cliente**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda **Informazioni di sistema** del cliente.

Il cliente riceve una richiesta di autorizzazione per la visualizzazione delle informazioni di sistema. Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, viene visualizzata la finestra Informazioni di sistema.

Passaggio 2 (Opzionale) Nell'elenco a sinistra, selezionare una categoria per visualizzare un pannello contenente le informazioni corrispondenti.

Passaggio 3 (Opzionale) Per visualizzare le informazioni di sistema più recenti, fare clic su **Aggiorna**.

Visualizzazione di un elenco di script disponibili

Lo script personalizzato è uno script creato personalmente, o da un altro CSR, per l'uso sul computer di un cliente. Una volta creato, questo tipo di script è utile anche in altre sessioni di supporto.

È possibile creare script utilizzati di frequente e memorizzarli nella Libreria script personalizzati per la selezione e il caricamento, in base alle modalità richieste, nel corso di una sessione di supporto.

Procedura

Passaggio 1 Accedere al sito Web di Support Center.

Passaggio 2 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Libreria script**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Libreria script del cliente.

È possibile creare, modificare, pubblicare o eliminare gli script del cliente dalla Libreria script personalizzati. Selezionare un'intestazione di colonna per ordinare gli script.

Creazione e pubblicazione di uno script personalizzato

È possibile modificare o eliminare qualsiasi script personalizzato creato.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **Aggiungi nuovo script**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi nuovo script.

Passaggio 2 Per Nome script, inserire un nome univoco.

Passaggio 3 Scegliere una categoria.
Le categorie vengono create dall'amministratore del sito.

Passaggio 4 (Opzionale) Inserire una descrizione per chiarire lo scopo dello script.

Passaggio 5 Selezionare **Pubblica in libreria script** se si desidera che lo script sia disponibile per se stessi e per altri CSR durante le sessioni di supporto.

Passaggio 6 Selezionare **Sfoglia** per individuare il file di esecuzione dello script.

Passaggio 7 Se viene richiesto un altro script come input per lo script di esecuzione, selezionare **Sfoglia**.

Passaggio 8 Selezionare **Invia** o su **OK**.

Se lo script contiene errori, ad esempio se il nome dello script già esiste, è possibile correggere gli errori. Una volta inviato lo script correttamente, il nuovo script viene creato e visualizzato nella Libreria degli script.

Modifica o eliminazione di uno script personalizzato

Procedura

Passaggio 1 Accedere al sito Web di Support Center.

Passaggio 2 Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Libreria script**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Libreria script del cliente.

Passaggio 3 Selezionare **Modifica** o **Elimina** nella colonna Azioni.

- **Modifica:** modificare la definizione dello script, incluso il file di esecuzione dello script o il file di input richiesto dal file di esecuzione, se presente.
 - **Elimina:** confermare la richiesta di eliminazione per eliminare lo script dalla libreria. È possibile eliminare solo gli script creati personalmente.
-

Esecuzione di uno script personalizzato durante una sessione

Mentre si è in sessione con un cliente, si può caricare ed eseguire uno o più script personalizzati sul computer del cliente per valutare e risolvere rapidamente i problemi.

- La dimensione massima degli script non può superare 1 MB.
- Più script possono essere eseguiti sequenzialmente nell'ordine specificato nella finestra di dialogo.
- In una finestra multisessione, l'esecuzione degli script può procedere contemporaneamente su più sessioni
- Selezionare l'intestazione di una colonna per ordinare la libreria degli script.

Procedura

- Passaggio 1** Nel menu della console CSR, scegliere **Computer cliente > Libreria script personalizzati**. Viene visualizzata la relativa finestra di dialogo con un elenco degli script disponibili per il sito.
- Passaggio 2** Utilizzare i tasti **Sposta in alto** o **Sposta in basso** per ordinare gli script.
- Passaggio 3** Selezionare **Esegui script**.
Gli script vengono eseguiti in cartelle temporanee. Nel computer del cliente non rimane alcun elemento, una volta completata l'esecuzione dello script.
- Viene richiesto al cliente di concedere l'autorizzazione. Una volta ricevuta l'autorizzazione, gli script vengono eseguiti sul computer del cliente.
- L'output del registro dello script viene visualizzato nella finestra Chat insieme a eventuali errori rilevati. Il registro è anche disponibile nel report Dettagli sessione.
-

Salvataggio e stampa di informazioni relative al computer di un cliente

Se si visualizzano informazioni relative al computer di un cliente, è possibile salvarle in un file di testo (.txt) o stamparle su una stampante collegata al proprio computer.

Gestione supporto visualizza categorie di informazioni relative al computer di un cliente su pannelli separati. Tuttavia, il file salvato o la stampa comprende le informazioni di sistema in tutte le categorie. Non è necessario salvare o stampare individualmente ciascuna categoria di informazioni.

Procedura

- Passaggio 1** Visualizzare le informazioni relative al computer del cliente. Per istruzioni, vedere [Visualizzazione delle informazioni di sistema del cliente](#), a pagina 21.
- Passaggio 2** Nella finestra Informazioni di sistema, effettuare una delle seguenti azioni:
- Per salvare le informazioni in un file, selezionare **Salva**.
 - Per stampare le informazioni, selezionare su **Stampa**.
-

Panoramica sull'accesso al computer di un cliente come altro utente

Durante una sessione di supporto è possibile accedere al computer di un cliente come altro utente. Ad esempio, si può accedere al computer utilizzando un account di amministratore, in modo da poter eseguire ulteriori

attività sul computer. Se il computer del cliente è collegato a una rete interna, è necessario accedervi, utilizzando un account su tale rete.

L'accesso come altro utente sospende temporaneamente l'accesso del cliente al computer. Per gli utenti Windows 7 e Vista, tutte le applicazioni in esecuzione sul computer del cliente vengono chiuse.

Nel corso della sessione è possibile uscire in qualsiasi momento dal computer del cliente e consentire al cliente di accedere nuovamente al computer. Se si è collegati al computer del cliente quando si termina la sessione, Gestione supporto ricollega automaticamente il cliente al suo computer.

Accesso al computer di un cliente come altro utente

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, in **Informazioni cliente** selezionare **Accedi come altro utente**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare il pulsante **Sessione**, quindi selezionare **Computer cliente > Accedi come altro utente**.

Viene visualizzato un messaggio che conferma l'avvenuta ricezione della richiesta di accesso sul computer del cliente. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio.

Passaggio 2 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.
Se il cliente ha approvato la richiesta, viene visualizzata la finestra di dialogo **Accedi al computer del cliente**.

Passaggio 3 Fornire le informazioni dell'account richieste, quindi selezionare **OK**.

Passaggio 4 Per disconnettere il computer del cliente, effettuare una delle operazioni seguenti:

- Nel dashboard CSR, in **Informazioni cliente** selezionare **Esci**.
 - Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare il pulsante **Sessione**, quindi selezionare **Computer cliente > Disconnetti [nome utente]**.
-

Riavvio del computer di un cliente

Durante una sessione di supporto è possibile riavviare in remoto il computer di un cliente. Una volta riavviato il proprio computer, il cliente può riunirsi automaticamente alla sessione di supporto senza dover specificare il numero di sessione o altre informazioni.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, in **Informazioni cliente** selezionare **Riavvia computer**.

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare il pulsante **Sessione**, quindi selezionare **Computer cliente > Riavvia**.

Viene visualizzato un messaggio che conferma la ricezione della richiesta di riavvio del computer da parte del cliente. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio.

Passaggio 2 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer. Il computer del cliente viene riavviato. Il cliente deve eseguire nuovamente l'accesso al computer o alla rete. Viene visualizzato un messaggio sullo schermo del cliente che consente al cliente di accedere nuovamente alla sessione di supporto.



Trasferimento file

- [Panoramica sul trasferimento file, pagina 27](#)
- [Uso del trasferimento dei file di base, pagina 27](#)
- [Trasferimento file avanzato, pagina 28](#)

Panoramica sul trasferimento file

Se il sito lo consente, durante una sessione di supporto è possibile trasferire file da e verso il computer del cliente. Ad esempio, si possono distribuire patch o aggiornamenti sul computer del cliente oppure caricare file di log dal computer del cliente sul computer locale per successiva analisi.

Di seguito sono riportate due opzioni per il trasferimento di file da e verso il computer del cliente, in base alla configurazione del sito e dell'account utente.

- **Base:** consente di pubblicare uno o più file che il cliente potrà scaricare durante una sessione di supporto.
- **Avanzato:** consente di trasferire uno o più file contemporaneamente oppure un'intera cartella da e verso il computer del cliente.

Uso del trasferimento dei file di base

Durante una sessione di supporto, è possibile pubblicare i file che risiedono sul proprio computer in una finestra visualizzata sullo schermo del cliente. Il cliente può quindi scaricare i file sul proprio computer.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Trasferisci file**.
Nella finestra di dialogo Seleziona opzione di trasferimento file visualizzata, selezionare **Trasferimento file di base**.
- Nella barra delle icone, selezionare **Trasferimento file**, quindi scegliere **Trasferimento file di base**.

- Nella finestra multisessione, selezionare **Trasferimento file**, quindi selezionare **Avvia trasferimento file di base**.

Viene visualizzato un messaggio che conferma la ricezione della richiesta di trasferimento file da parte del cliente. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio.

Passaggio 2 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.
Viene visualizzata la finestra Trasferimento file sul proprio schermo e su quello del cliente.

Passaggio 3 Selezionare **Condividi file**.

Passaggio 4 Selezionare il file che si desidera pubblicare.

Passaggio 5 Selezionare **Apri**.
Il file verrà visualizzato nella finestra **Trasferimento file**. Per ricevere il trasferimento, il cliente sceglie il file, quindi seleziona **Scarica** per selezionare la directory.

Passaggio 6 Per interrompere la pubblicazione di file durante una sessione di supporto, nella barra del titolo della finestra **Trasferimento file** selezionare il pulsante **Termina trasferimento file**.
Gestione supporto chiude la finestra **Trasferimento file** sullo schermo del cliente.

Trasferimento file avanzato

L'opzione di trasferimento file avanzato fornisce due modalità per trasferire file:

- Se il sito lo consente e si è in modalità condivisione, il cliente concede l'autorizzazione ed è in grado di visualizzare tutte le azioni eseguite per trasferire i file. Il cliente può interrompere il trasferimento di file in qualsiasi momento.
- In modalità non condivisa, il cliente concede l'autorizzazione, ma non potrà visualizzare le azioni né interrompere il trasferimento di file una volta avviato.

È possibile effettuare le seguenti attività per il trasferimento di file:

- Trasferire qualsiasi tipo di file verso il computer del cliente e viceversa in qualsiasi momento o durante la visualizzazione o il controllo del desktop di un cliente. È possibile trasferire file di massimo 150 MB alla volta.
- Accedere ai file sulla rete del cliente, se le unità sono state mappate sul computer del cliente e se questa opzione è inclusa nel servizio Support Center.
- Eliminare i file sul computer del cliente.
- Rinominare i file sul computer del cliente.



Importante

Non è possibile trasferire file il rappresentante del supporto sta visualizzando o controllando l'applicazione di un cliente. Per trasferire file al proprio computer e viceversa, è necessario interrompere la condivisione dell'applicazione.

Uso del trasferimento file avanzato

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Trasferisci file**.
Nella finestra di dialogo Seleziona opzione di trasferimento file visualizzata, selezionare **Trasferimento file avanzato**.
- Nella barra delle icone, selezionare **Trasferimento file**, quindi scegliere **Trasferimento file avanzato**.
- Nella finestra multisessione, selezionare **Trasferimento file**, quindi selezionare **Avvia trasferimento file avanzato**.

Viene visualizzato un messaggio che conferma la ricezione della richiesta di trasferimento file da parte del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.

Passaggio 2 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione da parte del cliente, viene visualizzata la finestra di dialogo **Trasferimento file di WebEx**. La directory di file del proprio computer viene visualizzata nel riquadro sinistro. La directory di file del computer del cliente viene visualizzata nel riquadro destro.

Passaggio 3 In uno dei due pannelli della finestra **Trasferisci file** selezionare la cartella di destinazione, ossia la cartella in cui desidera trasferire, eliminare o rinominare i file.

Passaggio 4 Nell'altro riquadro, selezionare i file o le cartelle da trasferire.

- Per creare una nuova cartella, selezionare **Nuova cartella**.
- Per selezionare più file, tenere premuto il tasto **Ctrl** e contemporaneamente selezionare i file.
- Per eliminare o rinominare un file, fare clic con il pulsante destro del mouse sul file.

Passaggio 5 Per trasferire i file o la cartella da un computer all'altro, selezionare le frecce appropriate.

Se non è attiva la condivisione del desktop, viene visualizzato un messaggio sullo schermo del cliente con la richiesta di concedere l'autorizzazione a trasferire, eliminare o rinominare il file. Il cliente deve selezionare **OK** per procedere.

Il trasferimento file già in corso può essere annullato, selezionando **Interrompi trasferimento**.

Una volta che Gestione supporto ha ultimato il processo di trasferimento, eliminazione o ridenominazione di un file, la conferma viene visualizzata sulla barra di stato della finestra **Trasferimento file di WebEx**.



Condivisione di desktop e applicazioni

- [Panoramica sulla condivisione di desktop e applicazioni, pagina 31](#)
- [Avvio del co-browsing da una sessione di connessione tramite clic, pagina 39](#)
- [Stampa di documenti dal computer di un cliente, pagina 40](#)
- [Controllo della vista del desktop o dell'applicazione di un cliente, pagina 40](#)
- [Specificazione della modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisa, pagina 41](#)
- [Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni, pagina 42](#)
- [Annotazione di un'applicazione o del desktop condiviso, pagina 42](#)

Panoramica sulla condivisione di desktop e applicazioni

La condivisione consente di visualizzare o controllare l'applicazione, il browser o l'intero desktop di un cliente, senza dover eseguire alcuna applicazione del cliente sul computer. In modo analogo, un cliente può visualizzare o controllare l'applicazione o il desktop del rappresentante del supporto.

- La condivisione del desktop è ideale per visualizzare o controllare più applicazioni contemporaneamente oppure per accedere ad altre aree del computer di un cliente. È possibile solo visualizzare oppure visualizzare e controllare il desktop di un cliente. Per ulteriori informazioni, vedere [Controllo del desktop di un cliente, a pagina 32](#).
- La condivisione delle applicazioni è utile se si desidera dimostrare o risolvere i problemi per una singola applicazione sul computer di un cliente e generalmente offre prestazioni migliori rispetto alla condivisione del desktop. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dell'applicazione di un cliente, a pagina 35](#).
- Il co-browsing consente di condividere automaticamente la finestra del browser dal quale il cliente ha originariamente invocato la sessione. Inoltre, è possibile scegliere il co-browsing se si presenta la necessità durante una sessione. Per ulteriori informazioni, vedere [Avvio del co-browsing da una sessione di connessione tramite clic, a pagina 39](#).

**Nota**

- Per suggerimenti per una condivisione più efficace, vedere [Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni](#), a pagina 42.
- Per impostazione predefinita, il desktop del cliente viene visualizzato in modalità schermo intero sul proprio computer.
- Un cliente può riprendere in qualsiasi momento il controllo del desktop selezionando il desktop stesso. È possibile riassumerne il controllo facendo clic all'interno della finestra in cui viene visualizzato il desktop condiviso.
- Un cliente può concedere privilegi di visualizzazione completi durante una sessione di supporto, senza dover concedere il permesso ogni volta che lo si richiede. Per ulteriori informazioni, vedere [Come ottenere automaticamente l'autorizzazione da un cliente](#), a pagina 14.

Visualizzazione del desktop di un cliente

È possibile visualizzare il desktop di un cliente senza controllarlo.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Desktop**.
- Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda Cliente, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.

Passaggio 2 Selezionare **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.

Passaggio 3 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, il desktop del cliente appare nella finestra di condivisione del proprio schermo. Sullo schermo del cliente, viene visualizzata la finestra Vista desktop a segnalare che il cliente sta condividendo il desktop.

Nota Quando si visualizza il desktop di un cliente, è possibile trasferire i file al computer e viceversa. Per dettagli, vedere [Trasferimento file](#).

Controllo del desktop di un cliente

È possibile controllare in remoto l'intero desktop di un cliente.

Procedura

- Passaggio 1** Effettuare una delle seguenti operazioni:
- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Desktop**.
 - Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multisessione, selezionare la scheda Cliente, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.
- Passaggio 2** Selezionare **Richiedi controllo**.
Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.
- Passaggio 3** Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.
Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, il desktop del cliente appare nella finestra di condivisione del proprio schermo. Sullo schermo del cliente, viene visualizzata la finestra Controllo desktop a segnalare che il cliente sta condividendo il desktop.
- Passaggio 4** Per iniziare a controllare il desktop, fare clic all'interno della finestra di condivisione sul proprio schermo.
-

Visualizzazione del proprio desktop a un cliente

È possibile consentire a un cliente di visualizzare il proprio desktop. La possibilità di visualizzare il desktop non conferisce al cliente automaticamente il controllo remoto.

Procedura

- Passaggio 1** Effettuare una delle seguenti operazioni:
- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Desktop**.
 - Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
 - Nella finestra multisessione, selezionare la scheda Cliente, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.
- Passaggio 2** Selezionare **Condividi vista**.
Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.
- Passaggio 3** Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.
Il desktop viene visualizzato in una finestra di condivisione sullo schermo del cliente. Sul computer, viene visualizzata la finestra Vista desktop a indicare che si sta condividendo il proprio desktop.
-

Concessione del controllo del desktop a un cliente

Durante una sessione di supporto, è possibile fornire il controllo del proprio desktop a un cliente. Se il cliente sta già visualizzando il desktop, è possibile lasciare che lo controlli senza interrompere la sessione di condivisione del desktop corrente.



Attenzione

Un cliente che ha il controllo remoto del desktop può eseguire qualsiasi programma e accedere a tutti i file presenti sul computer non protetti da password.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Desktop**.
- Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda Cliente, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.

Passaggio 2 Selezionare **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.

Passaggio 3 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Il desktop viene visualizzato in una finestra di condivisione sullo schermo del cliente. Sul computer, viene visualizzata la finestra **Vista desktop** a indicare che si sta condividendo il proprio desktop.

Passaggio 4 Chiedere al cliente di fare clic nella finestra di condivisione.

Passaggio 5 Per riprendere temporaneamente il controllo del desktop, fare clic sul desktop.

Interruzione della condivisione del desktop

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella barra delle icone, selezionare il pulsante **Sessione**.
- Nella barra del titolo di qualsiasi finestra aperta, selezionare il pulsante **Condivisione**.
- Nell'angolo inferiore destro del desktop, selezionare l'icona **Condivisione**.

Passaggio 2 Nel menu che viene visualizzato, selezionare **Interrompi condivisione**.

Visualizzazione dell'applicazione di un cliente

È possibile visualizzare un'applicazione in esecuzione sul computer del cliente. La possibilità di visualizzare un'applicazione non ne conferisce automaticamente il controllo remoto.

**Nota**

Il cliente può scegliere ulteriori applicazioni da visualizzare dalla finestra di dialogo Visualizzazione applicazione, in modo che si possano visualizzare più applicazioni contemporaneamente.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Applicazione**.
- Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
- Nella finestra multiseSSIONE, selezionare la scheda Cliente, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.

Passaggio 2 Selezionare **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.

Passaggio 3 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente, viene visualizzata la finestra di dialogo Vista applicazione sul computer del cliente.

Passaggio 4 Chiedere al cliente di scegliere l'applicazione da visualizzare.

Se necessario, fornire al cliente le istruzioni per scegliere l'applicazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza a un cliente per la condivisione di un'applicazione](#), a pagina 36.

Una volta che il cliente ha effettuato la scelta, l'applicazione da visualizzare appare in una finestra di condivisione sul proprio computer.

Controllo dell'applicazione di un cliente

Una volta ricevuta l'autorizzazione del cliente per il controllo di un'applicazione, è possibile controllare in modalità remota qualsiasi applicazione sul computer del cliente.

**Nota**

Il cliente può scegliere ulteriori applicazioni da controllare dalla finestra di dialogo Controllo applicazione, in modo da consentire il controllo simultaneo di più applicazioni.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Applicazione**.
- Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda Cliente, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.

Passaggio 2 Selezionare **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.

Passaggio 3 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Una volta ricevuta l'autorizzazione da parte del cliente, viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo applicazione sul computer del cliente.

Passaggio 4 Chiedere al cliente di scegliere l'applicazione che si desidera controllare.

Se necessario, fornire al cliente le istruzioni per scegliere l'applicazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Assistenza a un cliente per la condivisione di un'applicazione](#), a pagina 36.

Una volta che il cliente ha effettuato la scelta, l'applicazione da controllare appare in una finestra di condivisione sul proprio computer.

Passaggio 5 Per iniziare a controllare l'applicazione, fare clic all'interno della finestra di condivisione.

Nota

- Se viene già visualizzata l'applicazione del cliente, la richiesta di controllo remoto consente di controllare solo l'applicazione specifica. Se si desidera controllare un'altra applicazione, è necessario innanzitutto interrompere la condivisione dell'applicazione che viene visualizzata per poi richiedere il controllo remoto.

Assistenza a un cliente per la condivisione di un'applicazione

Quando un cliente accetta la richiesta di visualizzazione o controllo di un'applicazione, sullo schermo del cliente viene visualizzata la finestra di dialogo Vista applicazione o Controllo applicazione.

Per impostazione predefinita, la finestra di dialogo contiene un elenco di tutte le applicazioni in esecuzione sul computer del cliente.

Procedura

Passaggio 1 Indicare al cliente di effettuare una delle seguenti azioni:

- Se l'applicazione che si desidera visualizzare o controllare è in esecuzione, chiedere al cliente di selezionarla nell'elenco, quindi selezionarla **Condividi**.
- Se l'applicazione che si desidera visualizzare o controllare non è in esecuzione, chiedere al cliente di selezionare **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione, che

visualizza un elenco di tutte le applicazioni presenti sul computer. Chiedere al cliente di selezionare l'applicazione, quindi selezionare **Condividi**.

Passaggio 2 Per interrompere la condivisione, chiedere al cliente di effettuare una delle operazioni seguenti:

- Nella barra delle icone, selezionare **Sessione > Interrompi condivisione**.
- Nella barra del titolo di qualsiasi finestra aperta, selezionare **Condivisione > Interrompi condivisione**.
- Nell'angolo inferiore destro del desktop, fare clic sul pulsante **Condivisione > Interrompi condivisione**.

Visualizzazione di un'applicazione per un cliente

È possibile consentire a un cliente di visualizzare la propria applicazione. La possibilità di visualizzare un'applicazione non conferisce al cliente automaticamente il controllo remoto.

È possibile condividere contemporaneamente più applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Condivisione di più applicazioni](#), a pagina 38.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Applicazione**.
- Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda **Cliente**, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.

Passaggio 2 Selezionare **Richiedi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio visualizzata sullo schermo.

Passaggio 3 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Vista applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni attualmente in esecuzione sul computer.

Passaggio 4 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Se l'applicazione che si desidera condividere è in esecuzione, selezionarla dall'elenco, quindi selezionare **Condividi**.
- Se l'applicazione che si desidera condividere non è in esecuzione, selezionare **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni presenti sul computer. Selezionare l'applicazione, quindi selezionare **Condividi**.

Se l'applicazione non è già in esecuzione, viene avviata automaticamente.

L'applicazione viene visualizzata in una finestra di condivisione sullo schermo del cliente.

Passaggio 5 Per interrompere la condivisione delle applicazioni, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella barra delle icone, selezionare il pulsante **Sessione > Interrompi condivisione**.
 - Nella barra del titolo di qualsiasi finestra aperta, selezionare **Condivisione > Interrompi condivisione**.
 - Nell'angolo inferiore destro del desktop, selezionare l'icona **Condivisione > Interrompi condivisione**.
-

Condivisione di più applicazioni

Se si sta già condividendo un'applicazione con un cliente, è possibile condividerne altre contemporaneamente. Ciascuna applicazione condivisa viene visualizzata nella finestra di condivisione sullo schermo del cliente.

È possibile condividere più applicazioni condividendo il desktop del computer. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione del proprio desktop a un cliente](#), a pagina 33.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti azioni:

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare il pulsante **Sessione**.
- Nella barra del titolo dell'applicazione attualmente condivisa, selezionare il menu **Condivisione**.
- Nell'angolo inferiore destro del desktop, selezionare il pulsante **Condivisione**.

Passaggio 2 Nel menu che viene visualizzato, scegliere **Seleziona applicazione**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Visualizzazione applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni attualmente in esecuzione sul computer.

Passaggio 3 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Se l'applicazione che si desidera condividere è in esecuzione, selezionarla dall'elenco, quindi selezionare **Condividi**.
- Se l'applicazione che si desidera condividere non è in esecuzione, selezionare **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione, che mostra un elenco di tutte le applicazioni presenti sul computer. Selezionare l'applicazione, quindi selezionare **Condividi**.

L'applicazione viene visualizzata nella finestra di condivisione sullo schermo del cliente.

Concessione del controllo dell'applicazione a un cliente

È possibile fornire il controllo di un'applicazione a un cliente. Se un cliente sta già visualizzando l'applicazione, è possibile lasciare che la controlli in remoto senza interrompere la sessione di condivisione corrente.

**Attenzione**

Un cliente che ha il controllo remoto dell'applicazione può aprire qualsiasi file associato a tale applicazione presente sul computer e non protetto da password.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Applicazione**.
- Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.

Passaggio 2 Selezionare **Condividi controllo**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio.

Passaggio 3 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

- Se il cliente sta già visualizzando un'applicazione, può fare clic nella finestra di condivisione per acquisire il controllo dell'applicazione. Passare al punto **4**.
- Se il cliente non sta già visualizzando un'applicazione, viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo applicazione contenente un elenco di tutte le applicazioni in esecuzione sul computer.

Passaggio 4 Se viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo applicazione, effettuare una delle seguenti azioni:

- Se l'applicazione che si desidera condividere è in esecuzione, selezionarla dall'elenco, quindi selezionare **Condividi**.
- Se l'applicazione che si desidera condividere non è in esecuzione, selezionare **Nuova applicazione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuova applicazione contenente un elenco di tutte le applicazioni presenti sul computer. Selezionare l'applicazione, quindi selezionare **Condividi**.

Passaggio 5 Per riprendere temporaneamente il controllo dell'applicazione, fare clic nell'applicazione.

Avvio del co-browsing da una sessione di connessione tramite clic

Prima di accettare una sessione richiamata da un collegamento connessione tramite clic, il co-browsing consente di unirsi alla sessione e di avviare automaticamente la condivisione della finestra da cui il cliente ha richiamato la sessione, come ad esempio la finestra del browser o di MS Outlook. È possibile visualizzare o controllare la finestra del cliente.

È possibile attivare o riattivare il co-browsing in qualsiasi momento durante la sessione.

Il co-browsing richiede WebACD. Per maggiori informazioni, consultare l'amministratore di sito.

Prima che il co-browsing venga avviato, al cliente viene richiesta l'autorizzazione, che è tenuto a fornire.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nel dashboard CSR, selezionare la scheda **Desktop**.
- Nella barra delle icone, selezionare l'icona **Controllo remoto**.
- Nella finestra multisessione, selezionare la scheda Cliente, quindi selezionare la scheda **Condivisione**.

Passaggio 2 Fare clic su **Richiedi co-browsing > Visualizza o Controlla**.

Viene visualizzato un messaggio che informa che il cliente ha ricevuto la richiesta. La richiesta viene visualizzata in una finestra di messaggio sullo schermo del cliente. Il cliente deve concedere l'autorizzazione selezionando **OK** nella finestra del messaggio.

Passaggio 3 Selezionare **OK** per chiudere la finestra del messaggio sul computer.

La finestra di connessione tramite clic da cui il cliente ha richiamato in origine la sessione viene selezionata automaticamente come finestra di condivisione.

Se le informazioni nella finestra originale non sono disponibili, al cliente viene mostrata la finestra di dialogo per la selezione dell'applicazione standard. Il cliente può selezionare un'applicazione per la condivisione.

Stampa di documenti dal computer di un cliente

Durante il controllo di un'applicazione o del desktop di un cliente nel corso di una sessione di supporto, è possibile aprire un documento che risiede sul computer del cliente e stamparlo sulla stampante predefinita del computer locale presso la propria sede.

Procedura

Passaggio 1 Sul computer remoto, aprire il documento da stampare.

Passaggio 2 Aprire le opzioni di stampa per visualizzare l'elenco di stampanti e specificare le opzioni di stampa. Questo elenco visualizza tutte le stampanti disponibili dal computer con accesso remoto (computer del CSR).

Passaggio 3 Stampare il documento.

Controllo della vista del desktop o dell'applicazione di un cliente

Durante la visualizzazione o il controllo del desktop o dell'applicazione di un cliente, è possibile specificare le opzioni seguenti che determinano la modalità di visualizzazione del desktop o dell'applicazione sullo schermo:

- Visualizzare l'applicazione o il desktop condiviso in una vista a schermo intero o in una finestra standard. La vista a schermo intero di un'applicazione o di un desktop condiviso occupa interamente lo schermo e non include la barra del titolo o le barre di scorrimento.
 - Adattare o ridimensionare il desktop o l'applicazione condivisa affinché rientri nella vista a schermo intero o nella finestra standard in cui appare.
- L'amministratore del sito imposta la vista predefinita per il proprio account utente.
- Un cliente può anche specificare tali opzioni nel corso della visualizzazione o del controllo del desktop o dell'applicazione.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti azioni:

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare **Sessione**.
- Nella barra del titolo della finestra di condivisione, selezionare **Condivisione**.

Passaggio 2 Nel menu visualizzato, selezionare **Visualizza** quindi selezionare un'opzione per visualizzare l'applicazione o il desktop condiviso.

Passaggio 3 Se viene utilizzata l'opzione di campionamento dello schermo per la visualizzazione delle applicazioni e dei desktop condivisi, è possibile specificare il numero dei colori con cui visualizzare l'applicazione o il desktop condiviso. Per ulteriori informazioni [Specifica della modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisa, a pagina 41](#).

Specifica della modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisa

Quando si visualizza o si controlla un desktop o un'applicazione di un cliente, è possibile scegliere una delle seguenti modalità colore:

- **256 colori:** specifica che un desktop o un'applicazione condivisa venga visualizzata a 256 colori nel visualizzatore a schermo. Questa opzione richiede meno larghezza di banda per la condivisione di desktop o applicazioni rispetto all'opzione Media (16 bit), ma offre una qualità inferiore dell'immagine. Quindi, questa opzione è utile se un cliente sta utilizzando una connessione dial-up per partecipare a una sessione di supporto.
- **Media (16 bit):** specifica che un desktop o un'applicazione condivisa venga visualizzata a 16 colori nel visualizzatore a schermo. Questa opzione richiede più larghezza di banda rispetto all'opzione **256 colori**, ma offre una migliore qualità dell'immagine.

L'amministratore di sito imposta la modalità colore predefinita per l'account utente.

Un cliente può inoltre specificare una modalità colore nel corso della visualizzazione o del controllo del desktop o dell'applicazione.

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti azioni:

- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare **Sessione**.
- Nella barra del titolo della finestra di condivisione, selezionare **Condivisione**.

Passaggio 2 Sul menu che viene visualizzato, selezionare **Modalità colore**, quindi scegliere l'opzione colore.

Suggerimenti per la condivisione di desktop o applicazioni

Di seguito si riportano suggerimenti utili per condividere software in maniera più efficace durante una sessione di supporto:

- Per migliorare le prestazioni per la condivisione di desktop e applicazioni, dare istruzioni al cliente di chiudere tutte le applicazioni che non è necessario visualizzare o controllare. Chiudendo queste applicazioni si riduce lo sfruttamento del processore e della memoria del computer del cliente, garantendo la trasmissione rapida delle immagini durante la sessione. Inoltre, per assicurarsi la massima larghezza di banda durante la condivisione, chiedere al cliente di chiudere tutte le applicazioni che usano una connessione Internet, quali programmi di messaggistica istantanea o chat e programmi che ricevono audio o video in streaming dal Web.
- La visualizzazione di un motivo a trama intrecciata durante la condivisione dell'applicazione sullo schermo indica che il cliente ha sovrapposto all'applicazione condivisa un'altra finestra del desktop del computer. Chiedere al cliente di spostare o chiudere l'altra finestra.
- Si possono migliorare le prestazioni per la condivisione di desktop o applicazioni riducendo il numero di colori utilizzati per visualizzare il software condiviso. Per ulteriori informazioni, vedere [Specifiche della modalità colore per un desktop o un'applicazione condivisa](#), a pagina 41.
- È consigliabile che sia il rappresentante del supporto che il cliente dispongano di connessioni Internet dedicate a elevata velocità quando si condividono applicazioni o desktop. Se il rappresentante del supporto o il cliente utilizza una connessione Internet commutata, si potrà riscontrare un ritardo nella visualizzazione o nell'interazione dell'applicazione condivisa. In questo caso, si può regolare la qualità del display per migliorare le prestazioni.

Annotazione di un'applicazione o del desktop condiviso

Quando si condivide il desktop o un'applicazione oppure si visualizza o si controlla un desktop o un'applicazione, è possibile utilizzare gli strumenti di annotazione per disegnare e illustrare le informazioni sullo schermo condiviso.

Tutti i partecipanti alla sessione di supporto possono visualizzare le annotazioni mentre vengono effettuate.

**Nota**

Se si desidera utilizzare le annotazioni sul desktop o sull'applicazione e il cliente ne sta effettuando il controllo remoto, è necessario innanzitutto riprendere il controllo dell'applicazione o del desktop prima di aprire il pannello delle annotazioni.

Per tornare all'utilizzo o al controllo remoto di un desktop o una applicazione condivisi, arrestare innanzitutto la modalità annotazione.

Procedura

Passaggio 1 Dalla barra delle icone che viene visualizzata durante la condivisione del desktop o dell'applicazione, selezionare l'icona **Annotazione**.

Se il pulsante Annotazione non appare nella barra delle icone, selezionare **Sessione > Pannello Annotazione**.

La modalità Annotazione viene avviata e il puntatore del mouse diventa un evidenziatore con cui si possono effettuare le annotazioni.

Nota Anche il cliente può iniziare a utilizzare le annotazioni.

Passaggio 2 (Opzionale) Nel pannello Annotazione, selezionare un altro strumento per la creazione di annotazioni tenendo presente quanto segue:

- Per cancellare tutte le annotazioni, selezionare la freccia verso il basso a destra del pulsante **Gomma > Cancella tutte le annotazioni**.
- Per cancellare alcune annotazioni specifiche, selezionare il pulsante **Gomma**, quindi fare clic sull'annotazione che si desidera cancellare.
- Per disattivare lo strumento Gomma, selezionare il pulsante **Gomma**.
- Per acquisire una schermata del desktop, selezionare **Acquisisci schermata** nel pannello Annotazione, quindi inserire le informazioni per il salvataggio del file.

Passaggio 3 Per interrompere la modalità di annotazione, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra del titolo e selezionare **Chiudi pannello**.

Il pannello Annotazione si chiude e l'icona Annotazione non è più visibile nella barra delle icone. È possibile riavviare la modalità di annotazione selezionando **Seleziona pannello > Annotazione**.



Uso del video

- [Panoramica sull'uso di video, pagina 45](#)
- [Requisiti minimi per la videoconferenza, pagina 45](#)
- [Invio di video, pagina 46](#)
- [Regolazione dell'uscita video, pagina 47](#)

Panoramica sull'uso di video

Se si utilizzano video per personalizzare e migliorare una sessione di supporto, è possibile:

- Consentire ai clienti di visualizzare la propria immagine mentre si fornisce assistenza
- Parlare come se si fosse l'uno di fronte all'altro, se il cliente può inviare video.
- Mostrare un oggetto in discussione

I partecipanti alla sessione non richiedono apparecchiature video per visualizzare il proprio video.

Requisiti minimi per la videoconferenza

Una volta avviata una sessione di supporto, WebEx rileva automaticamente la webcam. È compatibile la maggior parte delle webcam collegate alla porta USB o parallela del computer. La qualità video può variare a seconda della webcam in uso.

WebEx supporta video ad alta qualità per una risoluzione fino a 360p (640x360). Se il sito o la riunione non supportano video di alta qualità, viene utilizzato il video standard.

Un sistema che soddisfi i seguenti requisiti minimi può inviare o ricevere video ad alta qualità.

Modalità video	Prerequisiti
Invio	<ul style="list-style-type: none"> • Una webcam in grado di produrre video di alta qualità. WebEx supporta la maggior parte di webcam di questo tipo. • Un computer con almeno 1 GB di RAM e processore dual-core • Una connessione di rete veloce
Ricezione	<ul style="list-style-type: none"> • Un computer con almeno 1 GB di RAM e processore single-core • Una connessione di rete veloce

Invio di video

Procedura

Passaggio 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella console CSR, selezionare la scheda **Strumenti**, quindi selezionare **Video**.
- Nella barra delle icone o nella finestra multisessione, selezionare l'icona **Video**.

Viene visualizzato il pannello del video.

Passaggio 2 Selezionare **Avvia video personale**.

Il cliente può inviare video solo dopo che è stato attivato l'invio del video.

Passaggio 3 Chiedere al cliente di condividere il video selezionando **Avvia video**.

- Per il CSR, il video del CSR appare nella schermata piccola mentre il video del cliente appare nella schermata grande.
- Per il cliente, il video del CSR appare nella schermata grande mentre il video del cliente appare nella schermata piccola.
- Indipendentemente dal numero di partecipanti nella sessione, solo due persone possono inviare video: il CSR e il cliente principale.

Passaggio 4 Per chiudere il pannello del video, selezionare l'icona di riduzione nell'angolo superiore destro del pannello.

Attenzione Dopo aver ridotto al minimo il video, non interromperne l'invio. L'icona del video lampeggia a indicare che i partecipanti stanno continuando a ricevere il video.

Passaggio 5 Se si desidera interrompere l'invio del video o il cliente desidera farlo, selezionare **Interrompi video**.

Regolazione dell'uscita video

Quando si invia il video durante una sessione di supporto, è possibile regolare l'uscita del segnale video per controllare

- la qualità dell'immagine video
- la risoluzione o la dimensione dell'immagine video
- altre impostazioni supportate dalla videocamera, come luminosità e contrasto

Se al computer è collegata più di una videocamera, è possibile anche selezionare la videocamera da usare.

Procedura

Passaggio 1 Dal pannello Video, selezionare **Opzioni**.

Passaggio 2 Regolare le opzioni video in base alle proprie esigenze.

Passaggio 3 (Opzionale) Per selezionare una videocamera diversa, nell'elenco a discesa sotto **Periferica di acquisizione**, selezionare la videocamera da usare.



Organizzazione di riunioni immediate con Meet Now

- [Creazione di impostazioni predefinite per le sessioni immediate, pagina 49](#)
- [Avvio di una sessione immediata dal sito WebEx, pagina 50](#)
- [Installazione degli Strumenti di produttività WebEx, pagina 50](#)
- [Avvio di una riunione immediata, pagina 51](#)
- [Disinstallazione degli Strumenti di produttività WebEx, pagina 54](#)

Creazione di impostazioni predefinite per le sessioni immediate

Le impostazioni specificate si applicano alle sessioni immediate avviate con **Avvia sessione** dal sito di WebEx e da **Meet Now** negli Strumenti di produttività WebEx sul desktop.

Procedura

Passaggio 1 Accedere al sito Web del servizio WebEx.

Passaggio 2 Selezionare **Preferenze** nella barra di navigazione a sinistra.

Passaggio 3 Selezionare **Impostazioni "Meet Now"** per espandere tale sezione.

Passaggio 4 Specificare le opzioni predefinite per le riunioni immediate:

- Selezionare il tipo di riunione predefinito.
- Se si desidera utilizzare un modello di sessione con impostazioni della riunione predefinite, selezionare tale modello.
- Specificare l'argomento e la password predefiniti della sessione.
- Se l'azienda richiede un codice di verifica per identificare reparto, progetto o altre informazioni, inserirlo.
- Selezionare le opzioni per la connessione audio:
 - Specificare se si sta utilizzando WebEx Audio, un altro servizio di teleconferenza o solo la connessione audio tramite il computer (solo VoIP).

- Se il sito consente la conferenza personale, immettere il numero dell'account per la conferenza personale predefinito.
- Se il sito utilizza MeetingPlace Audio, specificare tale informazione.
- Se si desidera approvare le richieste delle persone che partecipano alle sessioni di supporto, selezionare **Richiedi approvazione all'accesso di un partecipante**.
- Se si desidera elencare la sessione di supporto nella pagina della sala riunioni personale in modo da poter fornire ai clienti l'URL di questa pagina per l'accesso alla sessione, selezionare **Elenca sessioni di supporto nella Sala riunioni personale**.

Passaggio 5 Selezionare **Salva**.

Avvio di una sessione immediata dal sito WebEx

Procedura

- Passaggio 1** Se necessario, definire le impostazioni predefinite per le riunioni immediate. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di impostazioni predefinite per le sessioni immediate](#), a pagina 49.
- Passaggio 2** Eseguire l'accesso al sito WebEx e selezionare **Support Center**.
- Passaggio 3** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Fornisci supporto > Avvia una sessione**.
- Passaggio 4** Selezionare il tipo di sessione o mantenere il tipo di sessione predefinito.
- Passaggio 5** Se richiesto dalla propria società, selezionare i codici di verifica.
- Passaggio 6** Selezionare **Avvia**.
-

Installazione degli Strumenti di produttività WebEx

Se l'amministratore del sito ha abilitato il download degli Strumenti di produttività WebEx, è possibile avviare o accedere alle riunioni immediate utilizzando gli Strumenti di produttività WebEx, avviare riunioni immediate da altre applicazioni presenti sul proprio desktop, ad esempio Microsoft Office, browser Web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes e sistemi di messaggistica istantanea, e pianificare riunioni utilizzando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes senza accedere al sito di servizio WebEx.

Procedura

- Passaggio 1** Accedere al sito WebEx.
- Passaggio 2** Nella barra di navigazione a sinistra, selezionare **Supporto > Download**.
- Passaggio 3** In **Strumenti di produttività** selezionare il sistema operativo.
- Passaggio 4** Selezionare **Scarica**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Scarica file.
- Passaggio 5** Salvare il programma di installazione sul computer.
Il nome del file di installazione ha estensione **.msi**.
- Passaggio 6** Eseguire il file di installazione e seguire le istruzioni.
- Passaggio 7** Una volta completata l'installazione, collegarsi mediante le informazioni di account WebEx, quindi verificare le impostazioni WebEx per gli Strumenti di produttività, incluse le riunioni immediate, nella finestra di dialogo Impostazioni WebEx.
- Passaggio 8** Gli amministratori di sistema possono eseguire anche un'installazione di massa per i computer sul proprio sito. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *IT Administrator Guide for Mass Deployment of WebEx Productivity Tools* all'indirizzo http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf.
-

Avvio di una riunione immediata

Prima di avviare una riunione immediata dal sito Web del servizio WebEx, verificare di aver configurato le impostazioni per le riunioni immediate. Per dettagli, vedere [Definizione delle impostazioni Meet Now su Web](#), a pagina 51.

Definizione delle impostazioni Meet Now su Web

Le impostazioni specificate si applicano quando si utilizza Meet Now dal sito WebEx o dagli Strumenti di produttività WebEx.



Nota

- Dopo aver avviato la riunione, i partecipanti possono scegliere di utilizzare il computer o il telefono come dispositivo audio.
 - Il partecipante deve disporre di una linea telefonica diretta per ricevere una chiamata dal servizio di teleconferenza. Tuttavia, un partecipante senza una linea telefonica diretta può unirsi alla teleconferenza chiamando un numero telefonico, sempre disponibile nella finestra Riunione.
 - Le riunioni immediate non supportano l'integrazione delle riunioni CMR Hybrid (TelePresence abilitato WebEx). Se il sito e l'account sono abilitati per l'integrazione CMR Hybrid, qualsiasi riunione immediata avviata con Meet Now sarà una riunione solo WebEx.
-

Procedura

Passaggio 1 Accedere al sito di Meeting Center.

Passaggio 2 Selezionare **WebEx personale > Preferenze** nella barra di navigazione a sinistra.

Passaggio 3 Espandere la sezione Impostazioni "Meet Now".

Passaggio 4 Specificare le informazioni e le impostazioni della riunione nella pagina.

- **Tipo di riunione:** selezionare il tipo di riunione WebEx che si desidera utilizzare per una riunione immediata. Questa opzione elenca solo i tipi di riunione disponibili per il sito e l'account utente.
- **Usa la sala riunioni personale per tutte le riunioni immediate:** consente di usare la sala riunioni personale per le riunioni immediate. La sala riunioni personale è simile alla propria sala conferenze o sala riunioni. Si riceverà un collegamento facile da ricordare che non cambia mai, in modo che i colleghi sappiano sempre dove vengono tenute le proprie riunioni. È possibile organizzare facilmente una riunione immediata e riunioni concatenate mediante la gestione dei partecipanti attraverso un'area di ingresso. Selezionando questa opzione, le impostazioni predefinite della riunione vengono selezionate automaticamente. Questa opzione è selezionata per impostazione predefinita ma è possibile deselezionarla se non si desidera utilizzare la sala riunioni personale per le riunioni immediate.
- **Modello di riunione:** selezionare il modello da usare per la riunione.
- **Argomento riunione:** inserire l'argomento o un nome per la riunione.
- **Password riunione:** richiede ai partecipanti di inserire la password impostata per unirsi alla riunione. Il sito potrebbe richiedere che tutte le password siano conformi ai criteri di protezione, come lunghezza minima e numero minimo di lettere, numeri o caratteri speciali.
- **Connessione audio:** solo per riunioni, sessioni di formazione e riunioni di vendita. Selezionare il tipo di connessione audio che si desidera usare:
 - **Nessuno:** indica che la riunione non prevede una connessione audio oppure la riunione prevede una connessione audio per la quale è necessario fornire informazioni ai partecipanti utilizzando un metodo diverso dal servizio riunione.
 - **WebEx Audio:** indica che la riunione utilizza WebEx Audio per la connessione audio, che consente di usare il telefono o il computer come dispositivo audio per partecipare alla riunione. Se si seleziona questa opzione, scegliere una delle seguenti opzioni per WebEx Audio:
 - **Visualizza numero gratuito:** selezionare questa opzione se il sito fornisce un numero gratuito e si desidera visualizzarlo ai partecipanti in modo che possano utilizzarlo per la connessione all'audio.
 - **Visualizza i numeri di chiamate in ingresso globali per i partecipanti:** Selezionare se si desidera fornire un elenco di numeri, come numeri gratuiti o locali, che i partecipanti di altri paesi possono chiamare per connettersi all'audio.
 - **Segnale di entrata e di uscita:** selezionare il segnale che viene riprodotto quando un partecipante accede o abbandona la connessione audio.

Passaggio 5 Selezionare **Salva**.

Avvio di una riunione immediata dal pannello Strumenti di produttività WebEx in Windows

È possibile avviare una riunione immediata dal pannello Strumenti di produttività WebEx disponibile per i computer Windows.

Procedura

Passaggio 1 Se necessario, definire le impostazioni "Meet Now" predefinite.

Passaggio 2 Aprire il pannello Strumenti di produttività WebEx tramite una qualsiasi delle seguenti azioni:

- Fare doppio clic sul tasto di scelta rapida **Strumenti di produttività WebEx** sul desktop.
- Andare a **Start > Programmi > WebEx > Strumenti di produttività > Apri Strumenti di produttività WebEx**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona **Strumenti di produttività WebEx** sulla barra delle applicazioni sul desktop.

Se necessario, immettere le informazioni dell'account WebEx richieste nella finestra di dialogo, quindi selezionare **Accedi**.

Passaggio 3 Nel pannello Strumenti di produttività WebEx, selezionare **Meet Now**.

Passaggio 4 Per istruzioni sull'utilizzo del pannello Strumenti di produttività WebEx, consultare la documentazione *Guida per l'uso di Meet Now con gli Strumenti di produttività WebEx*.

Avvio di una riunione immediata utilizzando i tasti di scelta rapida

Procedura

Passaggio 1 Se necessario, definire le impostazioni "Meet Now" predefinite.

Passaggio 2 Utilizzare una delle seguenti opzioni per avviare una riunione:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Strumenti di produttività WebEx nella barra delle applicazioni, quindi fare clic su **Meet Now** per avviare una riunione immediata.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Strumenti di produttività WebEx nella barra delle applicazioni, quindi fare clic su **Meet Now** per avviare una riunione pianificata in precedenza.
- Selezionare **Avvia conferenza personale** per avviare una Conferenza personale pianificata in precedenza.
- Selezionare **Meet Now** nella barra degli strumenti WebEx in Microsoft Outlook per avviare una riunione immediata. Questa opzione è disponibile per Windows e Mac.
- Da un sistema di messaggistica immediata, come Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk o Yahoo Messenger, selezionare **Avvia riunione WebEx**.

- Da un browser Web, selezionare **Condividi browser**.

- Suggerimento**
- È possibile controllare quali collegamenti sono disponibili nella finestra di dialogo Impostazioni WebEx.
 - Per istruzioni sull'utilizzo dei collegamenti di Strumenti di produttività WebEx, consultare la documentazione *Guida per l'uso di Meet Now con gli Strumenti di produttività WebEx*.
-

Disinstallazione degli Strumenti di produttività WebEx

È possibile disinstallare gli Strumenti di produttività WebEx in qualsiasi momento. Disinstallando gli Strumenti di produttività, si rimuovono, tra l'altro, il pannello Strumenti di produttività WebEx e i collegamenti degli Strumenti di produttività dal computer.

Se si desidera continuare a utilizzare alcuni Strumenti di produttività e disattivarne altri, modificare le opzioni nella finestra di dialogo Impostazioni di WebEx.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **Start > Programmi > WebEx > Strumenti di produttività > Disinstalla**.
- Passaggio 2** Selezionare **Sì** per confermare la disinstallazione degli Strumenti di produttività WebEx.
- Passaggio 3** Disinstallare gli Strumenti di produttività WebEx dal Pannello di controllo del computer.
-



Gestione delle informazioni in WebEx personale

- [Informazioni su WebEx personale, pagina 55](#)
- [Registrazione per un account utente, pagina 56](#)
- [Accesso al sito WebEx, pagina 57](#)
- [Visualizzazione dell'elenco di riunioni, pagina 57](#)
- [Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali, pagina 57](#)
- [Uso di Access Anywhere \(computer personali\), pagina 58](#)
- [Gestione di file nelle cartelle personali, pagina 59](#)
- [Gestione di registrazioni varie, pagina 60](#)
- [Gestione delle informazioni dei contatti, pagina 61](#)
- [Modifica del profilo utente, pagina 65](#)
- [Modifica delle preferenze, pagina 65](#)
- [Generazione di report, pagina 66](#)
- [Generazione dei dati di sessione: Strumento Query, pagina 68](#)

Informazioni su WebEx personale

WebEx personale è un'area del sito Web del servizio WebEx in cui è possibile accedere al proprio account utente e alle funzioni di produttività personali. Sono disponibili le seguenti funzioni a seconda della configurazione del sito e dell'account utente:

- **Elenco personale delle riunioni:** fornisce un elenco di tutte le riunioni online organizzate o alle quali si partecipa. È possibile visualizzare le riunioni per giorno, settimana o mese oppure visualizzare tutte le riunioni.
- **Impostazione degli Strumenti di produttività:** (Opzionale) consente di impostare le opzioni per le riunioni immediate e pianificate che è possibile avviare dalle applicazioni sul desktop. Se si installano gli Strumenti di produttività WebEx, è possibile avviare o partecipare a riunioni, riunioni di vendita, sessioni di formazione e di supporto immediatamente dal pannello Strumenti di produttività o da altre applicazioni nel desktop, come Microsoft Office, browser Web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes

e sistemi di messaggistica immediata. È anche possibile pianificare riunioni, riunioni di vendita, eventi e sessioni di formazione utilizzando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes senza passare al sito del servizio WebEx.

- **Sala riunioni personale:** (Opzionale) una pagina del sito Web del servizio WebEx in cui i visitatori possono visualizzare un elenco delle riunioni organizzate o partecipare a una riunione in corso. I visitatori possono anche accedere e scaricare i file condivisi.
- **Access Anywhere:** (Opzionale) consente di accedere e controllare un computer remoto ovunque ci si trovi. Per ulteriori informazioni su Access Anywhere, fare riferimento alla Guida introduttiva ad Access Anywhere, disponibile sul sito Web del servizio WebEx.
- **Storage file:** consente di memorizzare i file nelle cartelle personali sul sito Web del servizio Webex rendendoli disponibili per l'accesso da qualsiasi computer con accesso a Internet. Inoltre, consente di specificare determinati file disponibili nella pagina sala riunioni personale in modo che i visitatori della pagina possano accedervi.
- **Rubrica:** consente di conservare le informazioni relative ai contatti personali sul proprio sito Web di servizi WebEx. Utilizzando la rubrica, è possibile accedere rapidamente ai contatti per invitarli a una riunione.
- **Profilo utente:** consente di gestire le informazioni sull'account, come nome, password, e informazioni di contatto. Consente, inoltre, di specificare un altro utente che può pianificare le riunioni al proprio posto, impostare le opzioni per la pagina relativa alla Sala riunioni personale e gestire i modelli della pianificazione.
- **Preferenze del sito Web:** consente di specificare la home page per il sito Web dei servizi WebEx, ossia la prima pagina che appare ogni volta che si accede al sito. Se il sito è disponibile in più lingue, è anche possibile scegliere la lingua e le impostazioni internazionali da utilizzare per il testo nel sito.
- **Report utilizzo:** (Opzionale) consente di ottenere informazioni sulle riunioni organizzate. Se si utilizza l'opzione Access Anywhere, è possibile anche ottenere informazioni sui computer a cui si accede in remoto.

Registrazione per un account utente

Dopo aver ottenuto un account utente, è possibile utilizzare le funzioni WebEx personale sul Web. È possibile modificare il profilo utente per modificare la password e specificare ulteriori informazioni. È possibile specificare anche le preferenze del sito, come ad esempio la home page e il fuso orario predefiniti.

Se l'amministratore di sito ha attivato la funzione di iscrizione autonoma, è possibile registrare in qualsiasi momento l'account sul proprio sito Web di servizio WebEx.

Se l'iscrizione autonoma non è disponibile per il sito WebEx, contattare l'amministratore per ottenere un account.

Procedura

Passaggio 1 Andare al sito WebEx.

Passaggio 2 Sulla barra di navigazione, selezionare **Imposta > Nuovo account**.

Viene visualizzata la pagina di registrazione.

Passaggio 3 Fornire le informazioni richieste.

Passaggio 4 Selezionare **Registrati ora**.

Viene recapitato un messaggio e-mail che conferma la registrazione dell'account utente.

Dopo che l'amministratore del sito ha approvato il nuovo account utente, viene recapitato un altro messaggio e-mail con il nome utente e la password.

Accesso al sito WebEx

Procedura

Passaggio 1 Andare al sito WebEx.

Passaggio 2 Nell'angolo superiore destro della pagina, selezionare **Accedi**.

Passaggio 3 Immettere nome utente e password.

Le password sono sensibili a maiuscole e minuscole, quindi è necessario digitare la password esattamente come specificata nel profilo utente.

Passaggio 4 Selezionare **Accedi**.

Passaggio 5 Se non si ricorda il nome utente o la password, selezionare **Password dimenticata**. Inserire il proprio indirizzo e-mail, digitare i caratteri di verifica e selezionare **Invia**.

Viene recapitato un messaggio e-mail con il nome utente e la password.

Visualizzazione dell'elenco di riunioni

L'elenco delle riunioni visualizzato nella pagina Riunioni personali nel sito Web di Support Center mostra tutte le sessioni di supporto in corso.

Per aprire l'elenco delle riunioni, accedere al sito Web del servizio WebEx e selezionare WebEx personale. Nell'elenco Riunioni personali vengono visualizzate le sessioni di supporto attive.

È possibile specificare che la pagina Riunioni WebEx personali sia la pagina iniziale che appare quando si effettua l'accesso al sito Web del servizio WebEx. Per dettagli, vedere [Modifica del profilo utente, a pagina 65](#).

Informazioni sulla pagina Riunioni WebEx personali

Le seguenti viste sono disponibili per la pagina Riunioni WebEx personali:

- Giornaliero
- Settimanale

- Mensile
- Tutte le riunioni

La vista Tutte le riunioni consente di ricercare le riunioni per data, organizzatore, argomento o parola chiave.

Opzione	Descrizione
Collegamento Lingua	Selezionare per aprire la pagina Preferenze in cui è possibile selezionare le impostazioni della lingua per il sito Web di Meeting Center.
Collegamento Fuso orario	Selezionare per aprire la pagina Preferenze in cui è possibile selezionare le impostazioni del fuso orario per il sito Web di Meeting Center.
Collegamento Giornaliero	Apri la vista Giornaliero, che mostra le riunioni pianificate per il giorno selezionato.
Collegamento Settimana	Apri la vista Settimanale, che mostra le riunioni pianificate per il giorno selezionato.
Collegamento Mensile	Apri la vista Mensile, che mostra le riunioni pianificate per il giorno selezionato.
Punto verde accanto alla riunione	Indica che la riunione è in corso.
Collegamento Esegui iscrizione	Selezionare per aprire la pagina di iscrizione in cui è possibile inserire le informazioni richieste per iscriversi alla riunione.
Telefono verde	Indica che si tratta di una riunione di tipo Conferenza personale.
Cerca... casella di testo	Inserire il nome dell'organizzatore, l'argomento della riunione o qualsiasi testo che può essere visualizzato nell'agenda e fare clic su Cerca .
Nota Disponibile per la finestra dei risultati della ricerca.	Nota Non è possibile ricercare un numero di riunione.

Uso di Access Anywhere (computer personali)

Per informazioni e istruzioni per l'uso di Access Anywhere per impostare e accedere a un computer remoto, fare riferimento alla guida *Introduzione a WebEx Access Anywhere*. Questa Guida è disponibile nella pagina del supporto sul sito Web del servizio WebEx.

Nella pagina **WebEx personale > Computer personali**, è possibile effettuare quanto segue:

- Selezionare **Imposta computer** per impostare il computer corrente per l'accesso remoto.
- Selezionare **Scarica programma di installazione manuale** per scaricare il programma di installazione manuale per il software Access Anywhere.

- Visualizzare l'elenco di computer remoti per controllare se sono disponibili oppure offline e per visualizzare le applicazioni a cui è possibile accedere per tale computer.
- Selezionare **Connetti** per connettersi a un computer remoto disponibile.
- Selezionare i computer che si desidera rimuovere dall'elenco, quindi selezionare **Rimuovi**.

Gestione di file nelle cartelle personali

Il proprio account utente contiene un'area di storage personale per i file del proprio sito WebEx. Questi file vengono memorizzati in **WebEx personale > File personali > Documenti personali**. La quantità di spazio disponibile per la memorizzazione dei file è determinata dall'amministratore del sito. Se si necessita di più spazio su disco, contattare l'amministratore del sito.

Procedura

- Passaggio 1** Andare a **WebEx personale > File personali > Documenti personali**.
- Passaggio 2** Sotto **Azione**, selezionare **Crea cartella** per creare una nuova cartella. È possibile immettere un nome e una descrizione per la cartella.
- Passaggio 3** Sotto **Azione**, selezionare **Carica** per caricare uno o più file in una cartella selezionata. È possibile caricare fino a tre file alla volta.
- Passaggio 4** Sotto **Azione**, selezionare **Scarica** per scaricare un file selezionato. Seguire tutte le istruzioni fornite dal browser Web o dal sistema operativo per scaricare il file.
- Passaggio 5** Per modificare una cartella o un file, selezionarlo, quindi selezionare il pulsante **Modifica cartella** o **Modifica file**.
Per le cartelle, è possibile specificare le seguenti proprietà:
- Nome e descrizione
 - Opzione di condivisione:
 - **Non condividere questa cartella**: questa cartella non verrà visualizzata nella pagina Sala riunioni personale. Pertanto, i visitatori della pagina non potranno vedere la cartella né accedere ad alcun file contenuto.
 - **Condividi cartella**: questa cartella verrà visualizzata nella pagina Sala riunioni virtuale personale. È possibile selezionare **Con tutti**, **Con utenti con account ospite o partecipante** o **Solo con utenti con account ospite**.
 - Accesso in lettura e scrittura
 - Protezione tramite password
- Passaggio 6** Se si desidera ricercare un file o una cartella specifica, nella casella **Cerca** immettere il nome o la descrizione del file, per intero o in parte, e selezionare **Cerca**.
- Passaggio 7** Utilizzare i comandi **Sposta** e **Copia** per spostare o copiare un file o una cartella selezionata in un'altra cartella.
- Passaggio 8** Condividere una cartella in modo che venga visualizzata nella pagina Sala riunioni personale.

- Suggerimento**
- È possibile usare l'area di memoria per accedere a importanti informazioni quando ci si trova lontano dall'ufficio. Ad esempio, se durante un viaggio di lavoro si desidera condividere un file durante una sessione online, è possibile scaricare il file dalla cartella personale in un computer e poi condividerlo con i partecipanti.
 - Se si condivide una cartella, i visitatori della pagina Sala riunioni personale possono caricare i file o scaricarli dalla cartella. Ad esempio, è possibile usare le cartelle personali per scambiare i documenti condivisi nelle proprie sessioni, archiviare le riunioni registrate e così via.

Gestione di registrazioni varie

Quando si caricano altri tipi di registrazioni non registrate direttamente da Meeting Center, Event Center o Training Center, tali registrazioni non vengono elencate nella pagina **WebEx personale > File > Registrazioni personali > Varie**.

Procedura

Passaggio 1 Individuare le registrazioni selezionando **WebEx personale > File personali > Registrazioni personali > Varie**.

Passaggio 2 Selezionare **Riproduci** per riprodurre una registrazione.

Passaggio 3 Selezionare **E-mail** per inviare un messaggio e-mail con un collegamento a una registrazione.

Passaggio 4 Selezionare **Altro** per visualizzare altre opzioni per la registrazione:

- **Scarica**
- **Modifica**
- **Disabilita**
- **Riassegna**
- **Elimina**

Passaggio 5 Selezionare il collegamento del nome della registrazione per visualizzare la pagina Informazioni sulla registrazione:

- Selezionare **Riproduci ora** per eseguire la registrazione.
- Selezionare **Invia e-mail** per condividere la registrazione con altre persone inviando un messaggio e-mail con un collegamento alla registrazione.
- Selezionare o copiare il collegamento della registrazione in streaming che consente di riprodurre la registrazione.
- Selezionare o copiare il collegamento per scaricare la registrazione che consente di scaricare il file.
- Selezionare **Modifica** per modificare la registrazione.
- Selezionare **Elimina** per eliminare la registrazione.

- Selezionare **Disabilita** per rendere temporaneamente non disponibile la registrazione.
- Selezionare **Riassegna** per assegnare la registrazione a un altro organizzatore.
- Selezionare **Torna a elenco** per tornare all'elenco delle registrazioni.

Passaggio 6 Selezionare **Aggiungi registrazione** per aggiungere un'altra registrazione, ad esempio una registrazione locale registrata con il Registratore WebEx o un'altra applicazione di registrazione, all'elenco delle registrazioni.

Passaggio 7 Se si scarica una registrazione sul computer locale e si apre con il Lettore di registrazioni di rete WebEx, è possibile convertirla in un altro formato, ad esempio Windows Media, Flash o MPEG-4.

Gestione delle informazioni dei contatti

È possibile gestire una rubrica personale online nella quale è possibile aggiungere informazioni sui contatti e creare liste di distribuzione. Quando si pianifica una riunione o si avvia una riunione immediata, è possibile inviare rapidamente gli inviti a qualsiasi contatto o lista di distribuzione della rubrica personale. È possibile anche invitare i contatti presenti nella rubrica aziendale del sito di WebEx, se disponibile.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **WebEx personale > Contatti personali**.

Passaggio 2 Nell'elenco **Visualizza**, selezionare **Contatti personali**.

Passaggio 3 Aggiungere i contatti alla rubrica personale nei seguenti modi:

- Selezionare **Aggiungi contatto** per specificare le informazioni sui contatti una alla volta.
- Selezionare **Importa** per importare le informazioni di contatto da un file di valori delimitati da tabulazioni o separati da virgole (.csv).

Per ulteriori informazioni, vedere [Importazione delle informazioni di contatto in un file dalla rubrica personale](#), a pagina 61.

Passaggio 4 Modificare o eliminare le informazioni sui contatti o sulle liste di distribuzione nella rubrica personale.

Passaggio 5 Immettere il testo nel campo **Cerca** e selezionare **Cerca** per ricercare i contatti nella rubrica personale.

Passaggio 6 Creare una lista di distribuzione nella rubrica personale.

Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di una lista di distribuzione nella rubrica personale](#), a pagina 64.

Passaggio 7 Per eliminare i contatti, selezionare uno o più contatti, quindi selezionare **Elimina**.

Importazione delle informazioni di contatto in un file dalla rubrica personale

È possibile aggiungere informazioni su più contatti contemporaneamente alla rubrica personale importando un file di valori separato da virgole o delimitato da tabulazioni (.csv). È possibile esportare informazioni da diversi programmi di fogli di calcolo ed e-mail in formato CSV.

Procedura

- Passaggio 1** Generare un file .csv dall'applicazione da cui si desidera eseguire l'importazione oppure esportare un file .csv dalla pagina Contatti WebEx e modificarlo per aggiungere altri contatti in tale formato.
Per ulteriori informazioni, vedere [Esportazione di informazioni sui contatti in un file .csv](#), a pagina 62.
- Passaggio 2** Selezionare **WebEx personale > Contatti personali**.
- Passaggio 3** Nell'elenco **Visualizza**, selezionare **Contatti personali**.
- Passaggio 4** Nell'elenco **Importa da**, selezionare **File delimitati da virgole o tabulazioni**.
- Passaggio 5** Selezionare **Importa**.
- Passaggio 6** Selezionare il file .csv in cui sono state aggiunte nuove informazioni sui contatti.
- Passaggio 7** Selezionare **Apri**.
- Passaggio 8** Selezionare **Carica file**.
Viene visualizzata la pagina Visualizza contatti personali che consente di esaminare le informazioni sui contatti da importare.
- Passaggio 9** Selezionare **Invia**.
Viene visualizzato un messaggio di conferma.
- Passaggio 10** Selezionare **Sì**.
Se esiste un errore nelle informazioni sui contatti aggiornate, viene visualizzato un messaggio che informa che non sono state importate informazioni sui contatti.
-

Esportazione di informazioni sui contatti in un file .csv

È possibile salvare le informazioni sui contatti come file .csv per importarle in un'altra applicazione oppure generare un modello di file .csv che è possibile utilizzare per aggiungere informazioni sui contatti e poi importarle in un secondo tempo.

Per ulteriori informazioni, vedere [Importazione delle informazioni di contatto in un file dalla rubrica personale](#), a pagina 61.

Procedura

- Passaggio 1** Selezionare **WebEx personale > Contatti personali**.
- Passaggio 2** Nell'elenco **Visualizza**, selezionare **Contatti personali**.
- Passaggio 3** Selezionare **Esporta**.
- Passaggio 4** Salvare il file .csv sul computer.
- Passaggio 5** Aprire il file .csv salvato in un programma di fogli di calcolo, ad esempio Microsoft Excel.
- Passaggio 6** (Opzionale) Se le informazioni sui contatti esistono nel file, è possibile eliminarle.
- Passaggio 7** Specificare le informazioni sui nuovi contatti nel file .csv.
- Passaggio 8** Salvare il file .csv.
- Importante** Se si aggiunge un nuovo contatto, accertarsi che il campo UID sia vuoto. Per informazioni sui campi nel file .csv, vedere [Informazioni sul modello Informazioni contatto CSV](#), a pagina 63.

Informazioni sul modello Informazioni contatto CSV

Sul sito Web del servizio WebEx, selezionare **WebEx personale > Contatti personali > Visualizza > Rubrica personale > Esporta**.

Specificare le informazioni su più contatti, che è possibile quindi importare nella rubrica personale. L'elenco mostra i campi in questo modello:

- **UUID:** numero creato dal sito Web del servizio WebEx per identificare il contatto. Se si aggiunge un nuovo contatto al file CSV, questo campo deve essere lasciato vuoto.
- **Name:** richiesto. Nome e cognome del contatto.
- **Email:** richiesto. Indirizzo e-mail del contatto. L'indirizzo e-mail deve essere nel formato seguente: nome@azienda.com
- **Company:** azienda od organizzazione per cui il contatto lavora.
- **JobTitle:** ruolo del contatto all'interno dell'azienda o dell'organizzazione.
- **URL:** URL, o indirizzo web, dell'azienda o dell'organizzazione per cui il contatto lavora.
- **OffCntry:** prefisso telefonico internazionale dell'ufficio del contatto ovvero il numero da chiamare se il contatto risiede in un altro paese.
- **OffArea:** prefisso locale del numero di telefono dell'ufficio del contatto.
- **OffLoc:** numero di telefono dell'ufficio del contatto.
- **OffExt:** numero di telefono interno dell'ufficio del contatto, se esiste.
- **CellCntry:** prefisso telefonico internazionale del cellulare del contatto ovvero il numero da chiamare se il contatto risiede in un altro paese.
- **CellArea:** prefisso telefonico locale del numero del cellulare del contatto.
- **CellLoc:** numero del cellulare del contatto.
- **CellExt:** interno del numero di cellulare del contatto, se esiste.
- **FaxCntry:** prefisso telefonico internazionale del numero di fax del contatto ovvero il numero da chiamare se il contatto risiede in un altro paese.
- **FaxArea:** prefisso locale del numero di fax del contatto.
- **FaxLoc:** numero di fax del contatto.
- **FaxExt:** numero di fax interno del contatto, se esiste.
- **Address 1:** indirizzo del contatto.
- **Address 2:** informazioni aggiuntive sull'indirizzo, se necessarie.
- **State or Province:** stato o provincia del contatto.
- **ZIP Code or Postal Code:** CAP o codice postale del contatto.
- **Country:** paese di residenza del contatto.

- **Username:** inserire il nome utente con cui l'utente accede al sito web di servizio WebEx, se il contatto possiede un account utente.
- **Notes:** qualsiasi informazione aggiuntiva sul contatto.

Creazione di una lista di distribuzione nella rubrica personale

È possibile creare liste di distribuzione per la propria rubrica personale. Una lista di distribuzione comprende due o più contatti a cui fornire un nome comune e viene visualizzata nel proprio elenco Contatti personali. Ad esempio, è possibile creare una lista di distribuzione con il nome **Reparto vendite**, che comprende i contatti dei membri del proprio Reparto vendite. Se si desidera invitare i membri del reparto a una riunione, è possibile selezionare l'intero gruppo anziché ogni singolo membro.

Procedura

Passaggio 1 Selezionare **WebEx personale > Contatti personali**.

Passaggio 2 Selezionare **Aggiungi lista di distribuzione**.
Viene visualizzata la pagina Aggiungi lista di distribuzione.

Passaggio 3 Nella casella **Nome**, digitare il nome del gruppo.

Passaggio 4 (Opzionale) Nella casella **Descrizione**, digitare le informazioni che descrivono il gruppo.

Passaggio 5 In **Membri**, individuare i contatti che si desidera aggiungere alla lista di distribuzione, effettuando una delle seguenti operazioni:

- Cercare un contatto digitando interamente o in parte il nome o il cognome del contatto nella casella **Cerca**.
- Selezionare la lettera che corrisponde alla prima lettera del nome del contatto.
- Selezionare **Tutti** per visualizzare tutti i contatti nell'elenco dei contatti personali.

Passaggio 6 (Opzionale) Per aggiungere un nuovo contatto all'elenco dei contatti personali, in **Membri**, selezionare **Aggiungi contatto**.

Passaggio 7 Nella casella a sinistra, selezionare i contatti che si desidera aggiungere alla lista di distribuzione.

Passaggio 8 Selezionare **Aggiungi** per spostare i contatti selezionati nella casella a destra.

Passaggio 9 Una volta aggiunti i contatti alla lista di distribuzione, fare clic su **Aggiungi** per creare la lista. Nell'elenco dei contatti personali, viene visualizzato l'indicatore **Lista di distribuzione** a sinistra della nuova lista di distribuzione. È possibile selezionare il nome della lista per modificarlo.

Modifica del profilo utente

Procedura

- Passaggio 1** Andare a **WebEx personale > Profilo personale**.
- Passaggio 2** Sotto **Informazioni personali**, immettere il nome utente, il nome, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo postale. È anche possibile caricare una fotografia per il profilo. Questa foto appare nelle riunioni quando è stato eseguito l'accesso ma non viene visualizzato il proprio video.
- Passaggio 3** Se abilitata dall'amministratore, selezionare **Visualizza collegamenti ai partner in WebEx personale** per visualizzare i collegamenti ai siti dei partner nella barra di navigazione WebEx personale.
- Passaggio 4** In **Calendario ore di lavoro**, specificare il proprio orario di lavoro per consentire la pianificazione della riunione.
- Passaggio 5** Selezionare **Aggiorna** per salvare le modifiche.
-

Modifica delle preferenze

Procedura

- Passaggio 1** Andare a **WebEx personale > Preferenze**.
- Passaggio 2** Selezionare **Espandi tutto** per espandere tutte le sezioni o selezionare una singola sezione da espandere.
- Passaggio 3** Specificare le proprie preferenze in ciascuna sezione:
- **Generale**: impostare il fuso orario, la lingua e le impostazioni internazionali da usare per le pagine Web sul sito di WebEx. È anche possibile impostare la pagina predefinita per ciascuna scheda.
 - **Impostazioni di "Meet Now"**: impostare le opzioni predefinite per le riunioni immediate avviate con **Meet Now**. È possibile selezionare i valori predefiniti per tipo di riunione, modello di riunione, password e opzioni di connessione audio. A seconda delle impostazioni del sito, è possibile anche selezionare se le riunioni immediate vengono effettuate nella sala riunioni personale.
 - **Audio**: inserire il numero di telefono e le informazioni della conferenza personale.
- In **Numeri di telefono personali**, inserire i numeri di telefono personali e selezionare le opzioni aggiuntive:
- **Autenticazione chiamata in ingresso**: se abilitata dall'amministratore del sito, questa opzione consente di autenticare l'utente quando si connette alla parte audio senza inserire un numero di riunione ogni volta che accede a un audio abilitato per CLI (Caller Line Identification) o ANI (Automatic Number Identification). Selezionando questa opzione per un numero di telefono del profilo utente, si può associare l'indirizzo e-mail a tale numero di telefono. L'autenticazione del chiamante è disponibile solo se si è invitati per e-mail a una riunione con audio abilitato per CLI/ANI durante la procedura di pianificazione della riunione.

- **Richiamare:** se il servizio di richiamata è stato abilitato sul sito di WebEx, selezionare questa opzione accanto a un numero se il sito consente di utilizzare il servizio di richiamata in modo da ricevere una chiamata su tale numero dalla riunione per connettersi alla parte audio.
- **PIN audio:** se abilitata dall'amministratore del sito, consente di specificare un PIN per l'autenticazione delle chiamate in ingresso, per evitare usi illeciti del numero per la teleconferenza. Se l'amministratore del sito imposta il PIN di autenticazione come obbligatorio per tutti gli account attraverso l'autenticazione della chiamata in ingresso sul sito, specificare un numero di PIN, altrimenti l'autenticazione del chiamante sarà disabilitata per l'account. Questa opzione è disponibile solo se è stata selezionata l'opzione **Autenticazione chiamata in ingresso** per almeno uno dei numeri di telefono nel proprio profilo. Il PIN può essere utilizzato per consentire un livello secondario di autenticazione delle chiamate in cui l'organizzatore usa il telefono e potrebbe essere necessario invitare altri partecipanti.

In **Conferenza personale**, selezionare **Genera account** per impostare fino a tre account di conferenza personale. Quando si pianifica una riunione di tipo Conferenza personale, è possibile selezionare un account con numero di conferenza personale da utilizzare per la parte audio della conferenza personale. È anche possibile usare l'account con numero di conferenza personale per avviare una conferenza audio immediata da un qualsiasi telefono, senza doverla pianificare in precedenza.

Un account con numero di conferenza personale consente anche di specificare il codice di accesso che si desidera utilizzare per avviare la parte audio della riunione di tipo Conferenza personale e i codici di accesso che i partecipanti devono utilizzare per unirsi alla parte audio della conferenza personale.

È possibile eliminare un account di conferenza audio personale in qualsiasi momento.

- **Sala riunioni personale:** specificare un nome univoco per la sala riunioni personale. È possibile anche copiare l'URL da condividere con altri. A seconda delle impostazioni del sito, è possibile anche specificare un URL diverso per la sala riunioni personale.
- **Modelli di pianificazione:** gestire i modelli di pianificazione disponibili per pianificare le riunioni rapidamente.
- **Opzioni di pianificazione:** impostare le opzioni per l'eliminazione delle riunioni completate, il tipo di riunione predefinita, la pagina Quick Start e le autorizzazioni per la pianificazione.
- **Support Center:** impostare l'ordine delle schede visualizzate nel dashboard del supporto.

Passaggio 4 Selezionare **Salva** per salvare le modifiche.

Generazione di report

È possibile generare report di utilizzo che forniscono informazioni su ogni riunione online organizzata sul sito.

È possibile esportare o scaricare i dati in un file di valori separati da virgola (CSV), che può essere aperto successivamente in un programma per fogli di calcolo, come Microsoft Excel. È anche possibile stampare report in un formato di stampa.

Procedura

- Passaggio 1** Andare a **WebEx personale > Report personali**.
- Passaggio 2** Selezionare il tipo di report che si desidera generare.
- Passaggio 3** Specificare i criteri di ricerca, ad esempio un intervallo di date per cui si desidera visualizzare dati di report.
- Passaggio 4** Selezionare **Visualizza report**.
- Passaggio 5** Per modificare l'ordine in cui vengono classificati i dati del report, selezionare le intestazioni di colonna. I dati del report vengono ordinati in base alla colonna che presenta una freccia accanto alla relativa intestazione. Per invertire l'ordine di classificazione, selezionare l'intestazione della colonna. Per ordinare utilizzando un'altra colonna, selezionare l'intestazione della colonna desiderata.
- Passaggio 6** Effettuare una delle seguenti azioni:
- Se viene visualizzato un report generale di utilizzo e si desidera visualizzare il report in un formato di stampa, fare clic su **Formato di stampa**.
 - Se viene visualizzato il report di utilizzo per una riunione e si desidera visualizzare il contenuto nel report, selezionare il collegamento del nome della riunione.
- Passaggio 7** Per esportare i dati di report in formato delimitato da virgola (CSV), selezionare **Esporta report** o **Esporta**.
- Passaggio 8** Se disponibili, selezionare i collegamenti nel report per visualizzare altri dettagli.
-

Informazioni sui report

Se l'account utente include l'opzione report, è possibile visualizzare i seguenti report:

- Per alcuni report, se si seleziona il collegamento del report entro i 15 minuti dalla fine della riunione, è possibile visualizzare la versione preliminare di tale report. Il report preliminare fornisce un accesso rapido ai dati prima che i dati definitivi, più accurati, siano disponibili. Il report preliminare sulla partecipazione contiene solo una serie limitata di informazioni disponibili nel report definitivo.
 - Quando, di solito 24 ore dopo la fine della riunione, i dati definitivi più accurati diventano disponibili, il report preliminare viene sostituito con il report definitivo.
- È possibile scaricare sia i report preliminari che i report definitivi come file con valori separati da virgola (CSV).

Report sull'uso generale della riunione

Questi report contengono informazioni su ciascuna sessione online organizzata. È possibile visualizzare i seguenti report:

- **Report di utilizzo di riepilogo:** contiene le informazioni di riepilogo su ciascuna riunione, inclusi argomento, data, ora di inizio e fine, durata, numero dei partecipanti invitati, numero di partecipanti invitati presenti e tipo di conferenza audio utilizzata.
- Inizialmente, questo report appare come report preliminare di riepilogo utilizzo ma, una volta che i dati definitivi più accurati diventano disponibili, viene sostituito con il report definitivo di utilizzo di riepilogo.

- **File CSV report di utilizzo di riepilogo:** contiene dettagli aggiuntivi su ciascuna riunione, inclusi i minuti in cui tutti i partecipanti sono stati collegati alla riunione e i codici di verifica.
- **Report dettagli sessione:** contiene informazioni dettagliate su ciascun partecipante alla riunione, inclusi l'orario in cui il partecipante si unisce e abbandona la riunione, l'attenzione durante la riunione e tutte le informazioni fornite dal partecipante.
- Inizialmente, questo report appare come report preliminare di dettagli sulla sessione ma, una volta che i dati definitivi più accurati diventano disponibili, viene sostituito con il report definitivo di dettagli sulla sessione.

Report Utilizzo di Access Anywhere

Questo report fornisce le informazioni sui computer in cui è stato effettuato l'accesso in remoto, incluso la data e l'ora di inizio e di fine per ogni sessione.

Rapporti del Support Center

Questo rapporto contiene informazioni sulla sessione di supporto, comprendenti il numero di sessione, l'ora di inizio e di fine, i codici di tracciamento, e qualsiasi informazione che possa essere stata fornita dal cliente sui moduli Pre- e Post-sessione. I manager possono inoltre generare rapporti per tutti gli utenti e le sezioni di loro competenza.

- **Strumento query sessione:** è possibile inserire criteri di ricerca e visualizzare un elenco di sessioni che soddisfano i criteri di ricerca specificati. La ricerca restituisce il nome CSR, il nome del cliente e l'indirizzo e-mail, l'ID sessione, l'ora e la data di richiesta e l'ora di inizio e fine.
- **Rapporto Volume di chiamate:** visualizza il numero di richieste riuscite e abbandonate nonché i tempi di attesa minimi, medi e massimi e gli orari della sessione.
- **Rapporto Attività CSR:** visualizza il numero di sessioni e la durata minima, massima e media di sessione per ciascun CSR.
- **Rapporto Riferimento URL:** visualizza gli URL, il numero di visitatori del sito e il numero di sessioni di supporto tentate e riuscite.

Generazione dei dati di sessione: Strumento Query

È possibile utilizzare lo Strumento Query per generare un report contenente le seguenti informazioni sulla sessione di supporto:

- ID sessione
- Data sessione, ora di richiesta, attesa, inizio e fine
- Nome coda
- Nome CSR
- Indirizzo e-mail cliente

Procedura

Passaggio 1 Accedere al sito Web dei servizi WebEx, quindi fare clic su WebEx personale.

Passaggio 2 Selezionare **Report personali**.
Verrà visualizzata la pagina Report personali.

Passaggio 3 Selezionare lo strumento **Query sessione**.

Passaggio 4 Specificare i criteri appropriati per l'intervallo dati dagli elenchi a discesa.
Nota Sono disponibili solo tre mesi di dati di report.

Passaggio 5 Selezionare le code appropriate dalla casella di elenco Code oppure selezionare la casella di controllo **Tutto**.

Passaggio 6 Selezionare i rappresentanti di supporto dalla casella di elenco CSR oppure selezionare la casella di controllo **Tutto**.

Passaggio 7 (Opzionale) Selezionare ulteriori criteri di ricerca dagli elenchi a discesa **Cerca stringa**.

Passaggio 8 (Opzionale) Indicare come si desidera che vengano classificati i risultati selezionando un elemento dagli elenchi a discesa **Ordina risultati per**.

Passaggio 9 Selezionare **Visualizza report**.
Verrà visualizzato un elenco di sessioni di supporto basato sui criteri di ricerca selezionati.

- Per esportare i dati di report in formato delimitato da virgola (CSV), selezionare **Esporta in CSV**.
 - Per modificare l'ordine in cui vengono classificati i dati del report, selezionare le intestazioni di colonna.
 - I dati del report vengono ordinati in base alla colonna che presenta una freccia accanto alla relativa intestazione. Per invertire l'ordine di classificazione, selezionare l'intestazione della colonna. Per ordinare utilizzando un'altra colonna, selezionare l'intestazione della colonna desiderata.
 - Per visualizzare il report in un formato adatto alla stampa, selezionare **Formato stampabile**.
-

