



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Desktop Edition Help

Interazione voce interna

Indice

- **1 Interazione voce interna**
 - 1.1 Comunicazione con un altro agente
 - 1.2 Comunicazione con un altro agente durante la gestione di un'interazione attiva
 - 1.3 Risorse correlate

Interazione voce interna

[**Modificato:** 8.5.118.10]

La finestra Interazione voce interna consente di avviare un'interazione voce con una destinazione interna. È possibile **comunicare con altri agenti** o destinazioni interne mediante la barra degli strumenti di **Team Communicator** nella vista **Finestra principale** o dalla vista **Interazione voce mentre si gestisce una chiamata attiva** con un contatto.

Comunicazione con un altro agente

La finestra di interazione voce consente di gestire una chiamata a un altro agente o una destinazione interna. Per aprire questa finestra, nella **Finestra principale**, utilizzare **Team Communicator** per trovare un agente di destinazione interna e avviare una chiamata.

Nel menu Azione della destinazione interna selezionare **Chiama <nome destinazione>**, dove <nome destinazione> potrebbe essere un agente, una competenza, un gruppo di agenti o una coda. Se la destinazione interna accetta l'invito, lo stato nella finestra di interazione voce diventa **Connessa. Ora è possibile parlare con la destinazione interna.**

Quando si parla con una destinazione interna, si accede agli stessi controlli e funzionalità disponibili quando si parla con un contatto. Sono possibili le operazioni seguenti:

- Controllare lo **stato della chiamata**.
- Eseguire **azioni relative alla chiamata**, ad esempio chiudere la chiamata, metterla in attesa, inviare il DTMF o trasferire/effettuare la chiamata in conferenza. Per gli agenti abilitati per VoIP-/SIP, sono disponibili le seguenti azioni delle chiamate aggiuntive: registrazione della chiamata, disattivazione e attivazione del volume per la chiamata e regolazione del volume di microfono e altoparlante. Per un elenco delle azioni e delle limitazioni aggiuntive, fare riferimento alle **interazioni voce**.
- Visualizzare la **cronologia delle chiamate**.
- Impostare un **codice esito**

Il sistema potrebbe essere impostato per consentire all'utente di chiamare la casella vocale di un altro agente o gruppo di agenti. Se questa funzione è disponibile, verrà visualizzata l'icona della casella vocale (📞) nei risultati di ricerca di **Team Communicator** durante la ricerca di un agente o gruppo di agenti. Selezionare la destinazione della casella vocale nello stesso modo in cui si seleziona un'interazione chiamata vocale, IM, o e-mail. [**Aggiunto:** 8.5.118.10]

Comunicazione con un altro agente durante la gestione di un'interazione attiva

Workspace consente di gestire simultaneamente più **interazioni voce**. Ad esempio, è possibile mettere in attesa una chiamata attiva e avviare una nuova interazione voce. Questa operazione viene in genere eseguita per consultarsi con un altro agente o un'altra destinazione interna a cui non si intende trasferire o trasmettere in conferenza la chiamata attiva.

Mentre è in corso una chiamata attiva, utilizzare la barra degli strumenti di **Team Communicator** nella **Finestra principale** per avviare una **nuova interazione voce**.

È inoltre possibile **avviare una sessione IM con una destinazione interna dalla chiamata attiva**. Le sessioni di IM avviate da una chiamata attiva consentono alla destinazione interna di visualizzare i **dati dell'interazione attiva** e le **informazioni e la cronologia del contatto**. È possibile **passare da una sessione interna di IM** a una chiamata di **consultazione vocale**.

Se si avvia una nuova interazione voce, la chiamata attiva originale viene messa in attesa e viene effettuata la connessione alla destinazione interna. Per riprendere la chiamata originale, fare clic sul pulsante **Riprendi chiamata** nella finestra di interazione voce originale.

Mentre la chiamata originale è in attesa, è possibile connettersi alla chiamata della destinazione interna. Le **azioni relative alla chiamata standard** sono disponibili.

Risorse correlate

La *guida per l'utente Workspace Desktop Edition* (disponibile in inglese) fornisce istruzioni dettagliate su come utilizzare tutte le funzioni di Workspace. I seguenti capitoli potrebbero rivelarsi particolarmente utili:

- [Handle a Voice Call \(Gestione delle chiamate vocali\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Finestre e viste di Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Riepilogo casi d'uso pratici\)](#)

Argomenti correlati

- [Interazioni voce](#)
- [Panoramica delle funzionalità](#)
- [Componenti, funzioni e controlli](#)
- [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

Prime 10 pagine

1. [Guida di Workspace Desktop Edition](#)

2. Finestra principale
3. Stato personale
4. Elenco contatti
5. Workbin
6. Panoramica delle funzionalità
7. Messaggi personali
8. Accesso
9. Consultazione vocale
10. Componenti, funzioni e controlli