



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

[Accesso](#)

Indice

- [1 Accesso](#)
 - [1.1 Accesso all'applicazione Workspace](#)
 - [1.2 Definizione dei parametri di accesso avanzati](#)
 - [1.3 Accesso a un Gruppo di posizioni](#)
 - [1.4 Modifica della password](#)
 - [1.5 Ambienti desktop remoti e virtuali](#)
 - [1.6 Accesso a un ambiente Single-Sign On](#)
 - [1.7 Risorse correlate](#)

Accesso

[**Modificato:** 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]

La vista Accesso è la prima ad essere visualizzata. Consente di identificare l'utente e, se richiesto, di inserire dati ulteriori sull'accesso, in base al ruolo svolto o all'ambiente tecnico.

Prima di iniziare a utilizzare Workspace, assicurarsi che l'apparecchio telefonico funzioni. (Solo SIP)
Collegare l'auricolare USB.

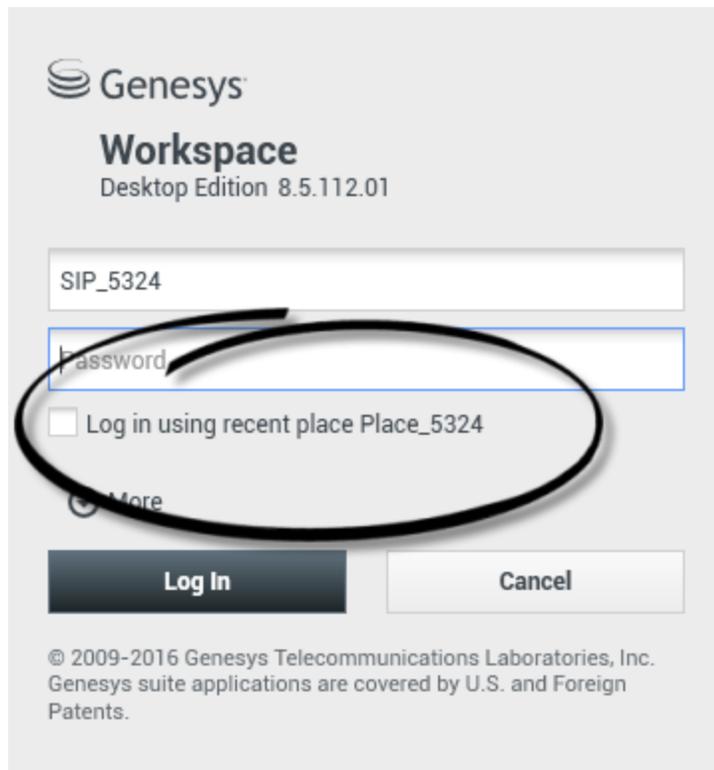
Importante

Quando si accede a Workspace, l'applicazione è attivata per qualsiasi tipo di auricolare collegato alla workstation. Se si desidera utilizzare un altro auricolare, chiudere Workspace, collegare l'auricolare, quindi riavviare Workspace.

L'accesso è una procedura che prevede due passaggi—e al primo accesso è possibile che venga richiesto di modificare la password:

gli agenti che non usano sempre lo stesso apparecchio telefonico e la stessa workstation (lavorando in roaming o hot-seat), potrebbero dover immettere informazioni aggiuntive sulla propria posizione (numero di telefono della workstation) per assicurarsi che le chiamate di cui sono destinatari vengano indirizzate al telefono in uso anziché all'ultimo telefono a cui erano connessi.

Accesso all'applicazione Workspace



Dopo aver avviato l'applicazione Workspace, sul desktop si apre la vista di accesso per consentire di identificarsi nel sistema.

1. Immettere il nome utente nel campo Nome utente.
2. Immettere la password nel campo Password. (Nota: al primo accesso potrebbe essere necessario modificare la password, a un intervallo specifico o per altri motivi di sicurezza. Fare riferimento a [Modifica della password](#)).
3. Selezionare Accedi con posizione recente se si utilizza lo stesso apparecchio telefonico e la stessa workstation utilizzati per l'ultima connessione.
4. Se necessario, selezionare la lingua dall'elenco a discesa Lingua.
5. Effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Eseguire l'accesso per autenticarsi nel sistema.
 - Annullare per interrompere l'accesso e chiudere la vista corrispondente.

Questa procedura consente di identificare l'utente nel sistema in modo da caricare l'applicazione corretta nella workstation. Se non sono necessarie ulteriori informazioni, la vista [Finestra principale](#) si apre immediatamente, dopo aver fatto clic su **Accesso**. In caso contrario, viene visualizzata la vista [Parametri di accesso avanzati](#).

Per specificare la lingua preferita, potrebbe essere necessario configurare il proprio account. Per specificare una preferenza di lingua diversa, selezionare una lingua dall'elenco a discesa Lingua.

Altre opzioni/Nascondi opzioni

Nella prima vista di accesso, per specificare ulteriori opzioni, potrebbe essere necessario configurare il proprio account.

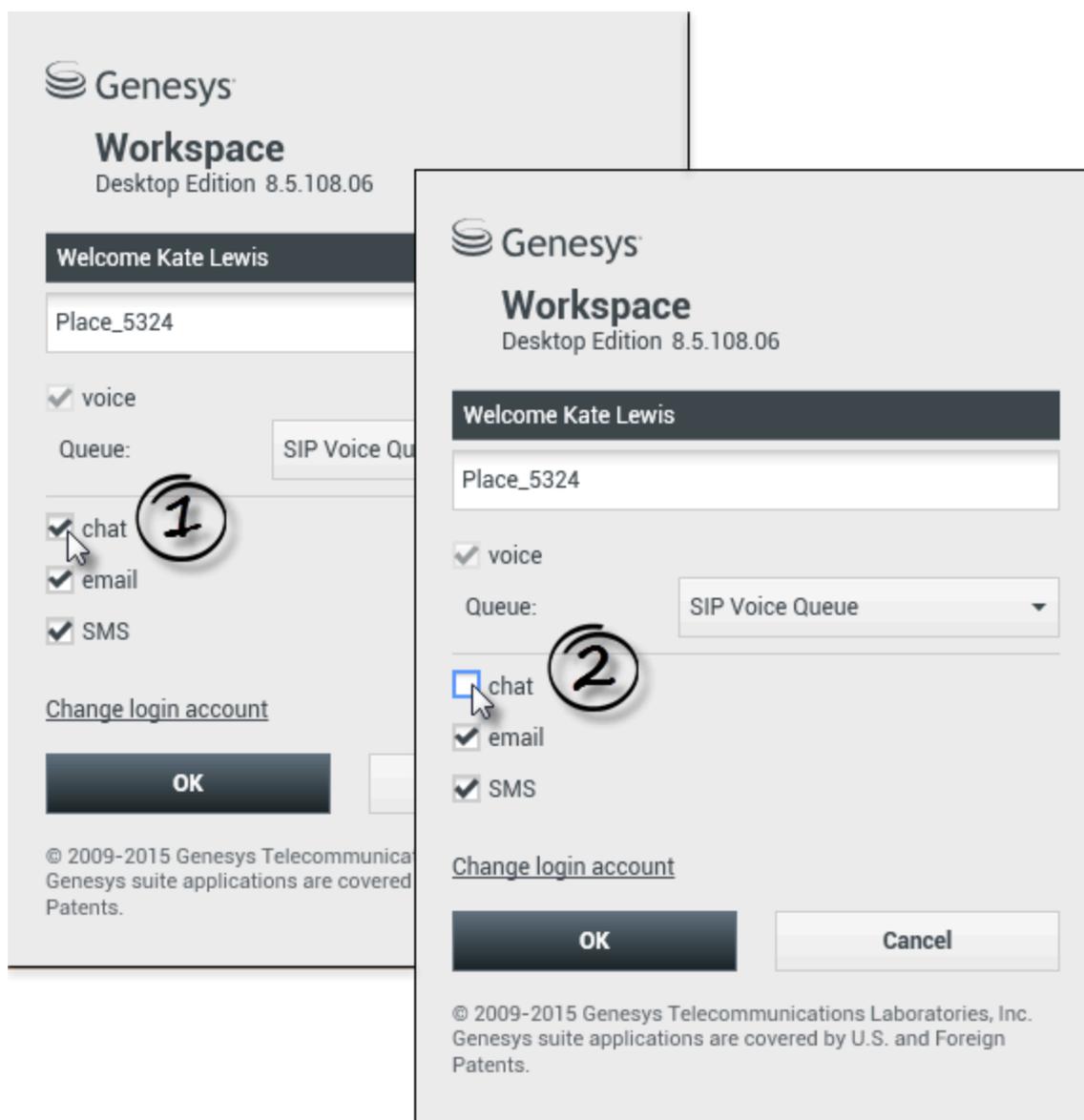
- Per specificare ulteriori opzioni, fare clic su **Altre opzioni**.
- Per nascondere ulteriori opzioni, fare clic su **Nasc. opz.**.

Le opzioni che il proprio account potrebbe specificare includono le seguenti:

- Nome dell'applicazione Workspace.
- Nome dell'host in esecuzione sul server di configurazione.
- Numero di porta del server di configurazione. In genere è 2020.

Per ulteriori informazioni su queste opzioni, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Definizione dei parametri di accesso avanzati



[Modificato: 8.5.108.11] Dopo aver effettuato l'autenticazione e l'accesso, è possibile che sul desktop si apra una nuova vista che consente di specificare ulteriori informazioni, in base ai task che si desidera eseguire. Il contenuto della vista è definito dall'amministratore ed è specifico in base al ruolo. Se tuttavia non sono necessarie ulteriori informazioni, la vista **Finestra principale** si apre immediatamente.

La vista Parametri di accesso avanzati conferma l'accesso. Potrebbe segnalare che l'utente deve selezionare uno o più canali e/o fornire ulteriori informazioni sull'accesso specifiche dei canali.

Informazioni aggiuntive

Se richiesto, immettere le seguenti informazioni:

1. Postazione utente
2. Coda utente
3. Canali multimediali che si desidera utilizzare (Voce, IM, SMS, workitem come fax e così via)
4. Numero di telefono facoltativo, se l'utente si trova su un server SIP e accede in modalità remota.

Se in precedenza è stato effettuato l'accesso su una workstation diversa, oppure se non è stata selezionata l'opzione **Accedi con posizione recente**, nella prima vista di accesso, è necessario verificare di aver immesso la posizione corretta nel campo **Posizione**. Se la posizione non è corretta, le chiamate potrebbero essere inviate a un altro telefono impostato su una workstation diversa.

L'utente può selezionare e deselezionare canali multimediali eServices quali chat, SMS, e-mail, social media (ad esempio Facebook e Twitter) e workitem (ad esempio fax).

L'amministratore stabilisce il comportamento del sistema se si deseleziona un canale al momento dell'accesso (la deselezione di un canale che non verrà utilizzato consente alla società di risparmiare denaro e larghezza di banda).

Se si deseleziona un canale multimediale non sarà possibile accedervi all'avvio di Workspace. Per utilizzare quel canale successivamente nella propria sessione, è necessario accedervi dalla vista **Canali personali** nella finestra principale o dal menu **Stato globale**.

Completamento della procedura di accesso

Dopo avere immesso i parametri aggiuntivi eseguire una delle seguenti azioni:

- Fare clic su **OK** per inviare le informazioni; viene aperta la vista **Finestra principale**.
- Fare clic su **Annulla** per chiudere la vista Parametri di sistema e disconnettersi.
- Fare clic su **Modifica account accesso** per tornare alla vista del primo accesso.

Numero di telefono remoto

Se l'azienda utilizza un server SIP (VoIP), è possibile configurare l'account per l'accesso tramite un numero di telefono remoto a cui possa essere raggiunto se l'accesso non è avvenuto da un telefono appartenente al sistema telefonico interno dell'azienda.

Se l'utente si connette da remoto, nella casella Numero remoto della vista Parametri di accesso avanzati digitare il numero di telefono al quale verranno instradate le chiamate. Il numero di telefono incluso in questo campo potrebbe essere già stato configurato automaticamente.

Rilevamento dell'auricolare USB

Quando si accede a un canale SIP Voice, Workspace verifica se l'auricolare USB configurato per l'uso nel proprio account è collegato. In caso di mancato collegamento, l'accesso viene effettuato solo a

Workspace e non al canale SIP Voice. Assicurarsi di aver collegato l'auricolare USB in modo da poter utilizzare il canale SIP Voice.

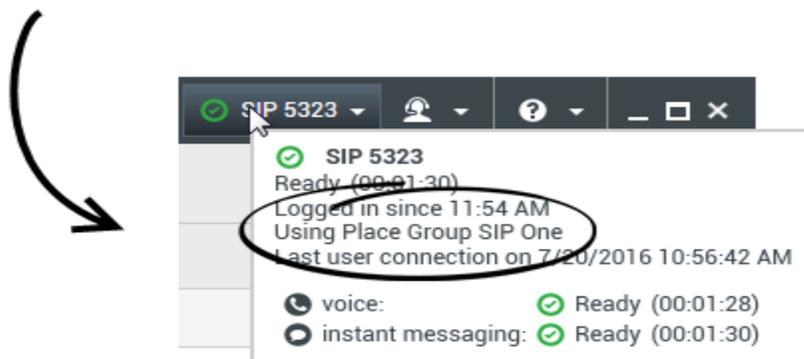
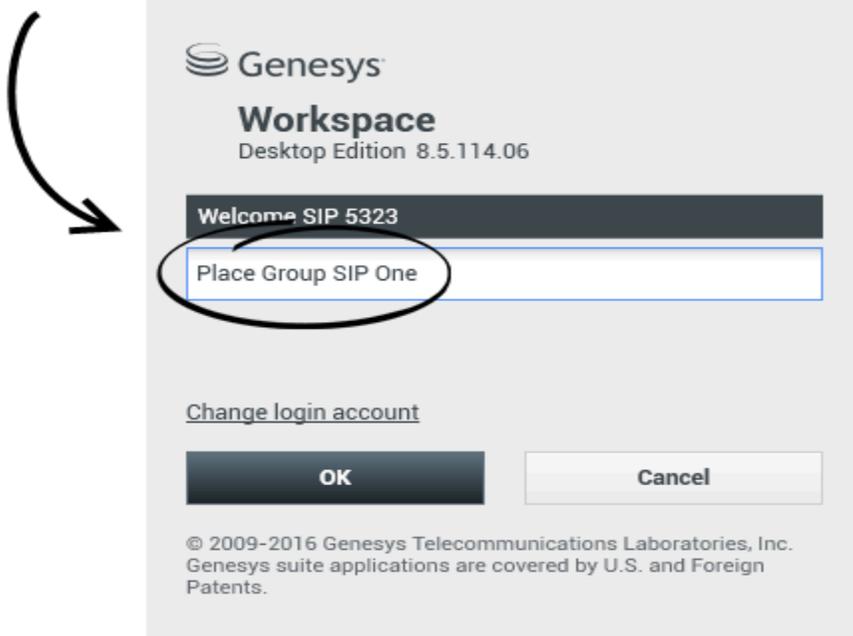
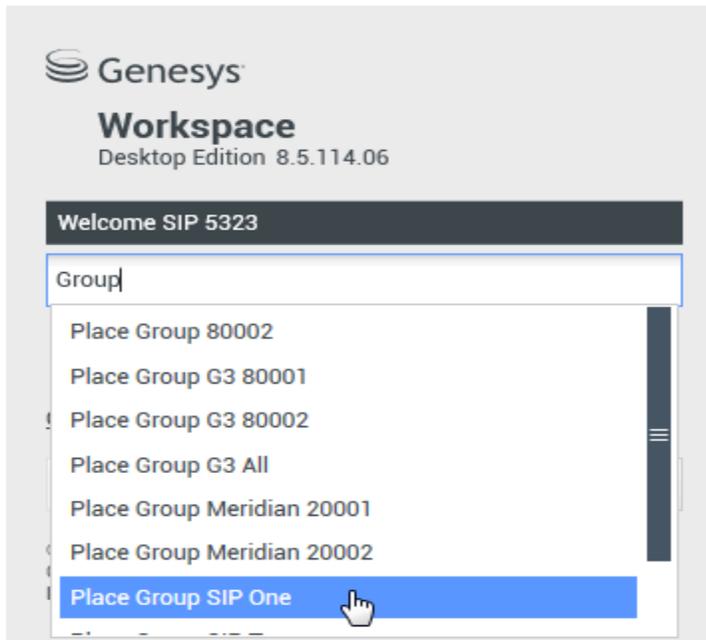
Workspace rileva se l'auricolare USB è collegato o scollegato e imposta di conseguenza lo stato. Se l'auricolare USB non è collegato, viene visualizzato un **messaggio**.

Le impostazioni del volume relative all'auricolare USB utilizzate l'ultima volta che è stata effettuata la disconnessione vengono conservate all'accesso successivo. Il volume dell'auricolare USB può essere regolato utilizzando il controllo della finestra **Interazione voce**.

Stato Pronto/Non pronto

L'amministratore di sistema specifica lo **stato** dell'utente per ogni canale quando si esegue l'accesso. Se il proprio account è configurato come Non pronto per uno o più canali, l'amministratore di sistema potrebbe specificare il motivo di tale stato per il canale. Per iniziare a ricevere interazioni su un canale Non pronto, è necessario modificare lo stato in **Pronto**.

Accesso a un Gruppo di posizioni



[Aggiunto: 8.5.114.08]

In alcuni call center, agenti e altri lavoratori condividono un gruppo di posizioni, denominato Gruppi di posizioni, invece di avere la propria posizione.

Se il call center utilizza gruppi di posizioni, anziché immettere la propria posizione nella finestra di accesso, si immette il nome del gruppo di posizioni: una posizione viene selezionata automaticamente.

Nella seconda finestra di accesso (avanzata), digitare il nome del gruppo di postazioni.

Se sono disponibili più gruppi di posizioni, digitare una o più parole del nome dei gruppi di posizioni, ad esempio "Gruppo" per visualizzare un elenco a discesa dei gruppi di posizioni disponibili.

Selezionare il nome del gruppo di posizioni dall'elenco, quindi fare clic su **OK** per completare la procedura di accesso.

Quando viene visualizzata la finestra principale di Workspace, è possibile confermare il gruppo di posizioni a cui ci si è connessi passando il puntatore del mouse sul menu Stato.

Potrebbe essere disponibile l'opzione di immettere o la posizione o il nome del gruppo di posizioni.

Modifica della password

Esistono vari motivi per i quali potrebbe essere necessario o si desidera modificare la password di accesso a Workspace. Per motivi di sicurezza aziendale, l'account potrebbe essere configurato in modo che la password scada automaticamente dopo un numero specifico di giorni. L'account potrebbe anche essere configurato in modo da richiedere la modifica della password dopo un **timeout di inattività**. Ai fini della sicurezza personale, l'account potrebbe essere configurato con una password temporanea quando viene assegnato all'utente e prima di accedere a Workspace per la prima volta, l'amministratore di sistema potrebbe richiedere di modificare la password temporanea. Potrebbe inoltre essere utile modificare la password di accesso a Workspace per altri motivi: ad esempio se la società non dispone di un criterio specifico sulla frequenza con la quale si deve modificare la password oppure se si è rivelata accidentalmente la password a una persona non autorizzata.

In tutti gli scenari sopra indicati, per modificare la password si utilizza la finestra di dialogo Modifica password di Workspace. Consultarsi con l'amministratore di sistema in merito al criterio specifico di sicurezza della password attuato dalla società.

Per modificare manualmente la password, nel **Menu principale**, selezionare **Modifica password**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica password. Seguire la procedura indicata di seguito:

1. Immettere la password corrente nel campo **Vecchia password**.

2. Immettere la nuova password nel campo **Nuova password**.
3. Immettere di nuovo la nuova password nel campo **Conferma password**.
4. Fare clic su **OK** per modificare la password oppure fare clic su **Annulla** per chiudere la finestra di dialogo senza modificare la password. In caso di errore, dopo aver fatto clic su **OK** verrà chiesto di immettere di nuovo le informazioni. Se tutte le informazioni sono state immesse correttamente, la password viene sostituita con la nuova password specificata.

Se l'amministratore richiede di modificare la password, la finestra di dialogo Modifica password viene visualizzata automaticamente. Seguire la procedura indicata di seguito:

1. Immettere la nuova password nel campo **Nuova password**.
2. Immettere di nuovo la nuova password nel campo **Conferma password**.
3. Fare clic su **OK** per modificare la password oppure fare clic su **Esci** per chiudere la finestra di dialogo e uscire da Workspace senza modificare la password. In caso di errore, dopo aver fatto clic su **OK** verrà chiesto di immettere di nuovo le informazioni. Se tutte le informazioni sono state immesse correttamente, la password viene sostituita con la nuova password specificata.

Ambienti desktop remoti e virtuali

[Aggiunto: 8.5.109.16]

È possibile lavorare in un ambiente che utilizza l'infrastruttura VDI (Virtual Desktop Infrastructure) per eseguire Workspace. Quando si avvia Workspace, viene visualizzato sullo schermo ma non viene eseguito sulla workstation ma su una macchina remota.

Negli ambienti VDI, l'amministratore ha installato Workspace SIP Endpoint Standalone nella workstation prima che l'utente avesse eseguito l'accesso oppure all'utente è stato indicato di installarlo facendo clic sul collegamento ipertestuale relativo in un'e-mail o in un altro documento.

Quando si avvia la workstation, Workspace SIP Endpoint Standalone si avvia automaticamente e viene visualizzata l'icona Workspace SIP Endpoint () nella barra delle applicazioni. Fino a quando non si esegue l'accesso a Workspace, l'icona rimane grigia.

Dopo aver avviato Workspace, l'icona Workspace SIP Endpoint diventa rossa () per indicare lo stato attivo.

Risoluzione dei problemi di Workspace SIP Endpoint

Nel caso in cui l'ambiente Workspace perda la connessione a Workspace SIP Endpoint, potrebbe essere visualizzato un messaggio che richiede l'avvio dell'applicazione Workspace SIP Endpoint. È possibile avviare Workspace SIP Endpoint selezionando l'applicazione Workspace SIP Endpoint dal menu **Start** della workstation.

Se sono state ricevute queste indicazioni, è possibile arrestare Workspace SIP Endpoint facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona nella barra delle applicazioni, quindi selezionando **Esci** dal menu a comparsa.

Accesso a un ambiente Single-Sign On

Se il sistema è configurato per consentire l'avvio di Workspace in un ambiente Single Sign-On, non sarà necessario accedere a Workspace. In un ambiente Single Sign-On, dopo l'avvio di Workspace e la visualizzazione della schermata iniziale, viene visualizzata la schermata Parametri di accesso avanzati o la finestra principale. Se viene visualizzata la vista Parametri di accesso avanzati, selezionare uno o più canali e fornire ulteriori informazioni sull'accesso specifiche dei canali. Ora è possibile iniziare a usare Workspace.

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:

- [LogIn \(Accesso\)](#)
- [Manage Your Status \(Gestire lo stato\)](#)
- [Main Window Basics \(Informazioni di base sulla finestra principale\)](#)

Argomenti correlati

- [Avvio di Workspace](#)
- [Scheda Canali personali](#)
- [Finestra principale](#)

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](#)